

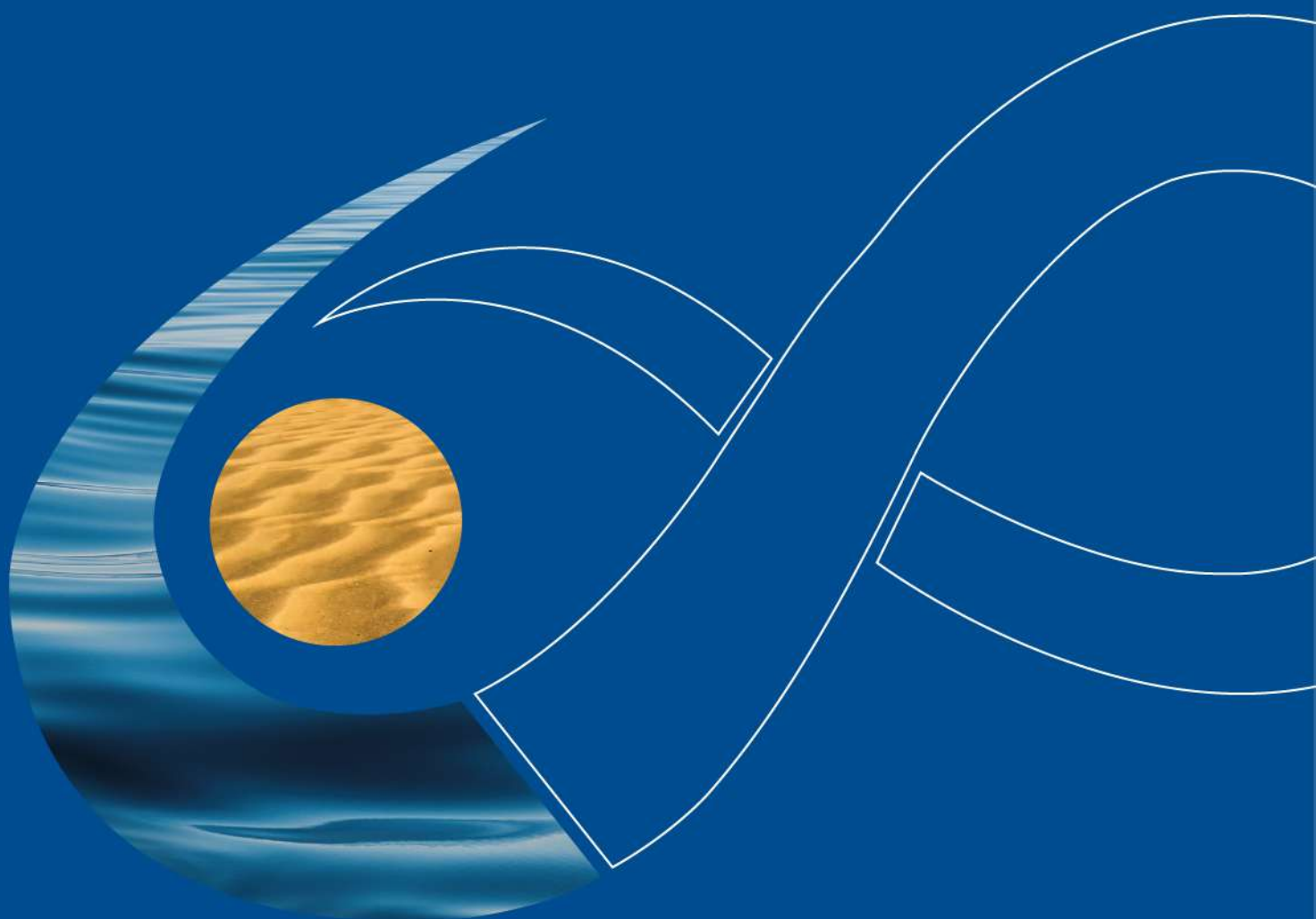
# تقرير الاستدامة

SUSTAINABILITY  
REPORT



# نحو استدامة دائمة مدى الأيام







بنكي للحياة

## تقرير الاستدامة النسخة السادسة

### الإدارة العامة

عمّان - منطقة الشميساني - شارع الأمير شاكّر بن زيد بناية رقم 37

ص.ب (7693) عمّان 11118 - المملكة الأردنية الهاشمية

هاتف: (5005555) 009626

مركز الخدمة الهاتفية: (5200400) 009626

الهاتف المجاني: 080022111

فاكس: (5690207) 009626

سويفت: HBHOJOAXXX

info@hbtbf.com.jo

www.hbtbf.com

# جدول المحتويات



3	..... حول هذا التقرير
4	..... رسالة الرئيس التنفيذي
5	..... تركيبة مساهمي بنك الإسكان للعام 2022
6	..... تفرعنا
8	..... الأداء المالي للمجموعة
9	..... أبرز معالم الأداء والإنجاز
10	..... ملتزمون بالاستدامة
16	..... 1- خدمة العملاء
22	..... 2- خدمات مصرفية مسؤولة
32	..... 3- موظفينا
40	..... 4- مسؤوليتنا الاجتماعية
45	..... 5- الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر
54	..... 6- الملاحق
56	..... ملحق أ: نطاق التقرير وحدوده
57	..... ملحق ب: خريطة أصحاب المصلحة
58	..... ملحق ج: فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير



## حول هذا التقرير

يستعرض هذا التقرير أنشطة الاستدامة الأساسية والتي تغطي الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة لبنك الإسكان في المملكة الأردنية الهاشمية خلال الفترة الممتدة من 1 كانون الثاني إلى 31 كانون الأول 2022، ويقدم التقرير معلومات حول عمليات البنك على مستوى المجموعة في بعض الحالات. تم إعداد هذا التقرير وفقا لمبادئ إعداد تقارير الاستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) للفترة من 1 كانون الثاني 2022 حتى 31 كانون الأول 2022. يرجى الاطلاع على الملحق ج لفهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير للمزيد من التفاصيل. لآرائكم وملاحظاتكم حول نهجنا نحو الاستدامة وأدائنا المستدام، وحول أي من المعلومات الموجودة ضمن هذا التقرير يرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني:

[Sustainability@hbtbf.com.jo](mailto:Sustainability@hbtbf.com.jo)

## رسالة الرئيس التنفيذي

### أصحاب المصلحة المحترمين،

يسعدني أن أشارككم تقرير الاستدامة لبنك الإسكان للعام 2022، بعنوان "تمكين الغد"، ونفخر بالتقدم الذي أحرزناه في تضمين الاستدامة كجزء لا يتجزأ من ثقافتنا وعملياتنا، وإننا سنواصل الوفاء بوعدنا لتحقيق نمو مسؤول ومستدام ومشاركة نجاحاتنا مع مجتمعنا المحلي. ويظهر التقرير مدى التزامنا وسعيينا نحو الاستدامة من خلال توطيد علاقاتنا مع أصحاب المصلحة لدينا من عملاء وموظفين ومساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين، ونُعد التعاون معهم أمراً ضرورياً يدعم مساعيينا نحو الانتقال إلى مجتمع مستدام.



ولسنوات عديدة كان مفهوم الاستدامة جزءاً لا يتجزأ من نهجنا، سواء من خلال التزامنا طويل الأمد بتحقيق الرؤى الوطنية أو مدمجاً في خططنا الاستراتيجية، وذلك إيماناً منا بأن من واجبنا أن نكون قوة مُحركة لما فيه الخير للمجتمعات التي نعمل فيها.

ونواصل مواصلة مجالات الاستدامة الخمسة الرئيسية لدينا مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs) ومبادرة إعداد التقارير العالمية (GRI).

إن مجالات تركيزنا الخمسة المتعلقة بالاستدامة والتي وجهت عملنا خلال السنوات العديدة الماضية هي:

1. خدمة العملاء
  2. خدمات مصرفية مسؤولة
  3. موظفينا
  4. مسؤوليتنا الاجتماعية
  5. الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر
- ونُدرك تماماً أهمية التنوع وتساوي الفرص لقوانا العاملة والعمل، ونعزز مشاركة جيل الشباب في قوانا العاملة، إضافة إلى تعزيز مشاركة المرأة.
- وكجزء من مسؤوليتنا البيئية وبما يدعم جهودنا لتحسين أثر بصمتنا البيئية، فقد تمكنا من تخفيض استهلاكنا من الطاقة، واستهلاكنا من الورق، علاوة على رفع نسبة الورق المعاد تدويره من إجمالي الورق المستهلك لدينا. وفي الختام أود أن أعرب عن امتناني لجميع أصحاب المصلحة الذين شاركوا في دعم وتمكين ممارسات الاستدامة لدينا بشكل مستمر، وكلّي أمل في أن يثبت تقرير الاستدامة هذا أنه أداة قيمة بالنسبة لأصحاب المصلحة الأعضاء لدينا.

والله ولي التوفيق

عمار الصفدي  
الرئيس التنفيذي

## تركيبة مساهمي بنك الإسكان للعام 2022

بنك الإسكان مؤسسة مالية رائدة محلياً وإقليمياً، تقدّم خدمات مالية متكاملة منذ العام 1973. تعمل مجموعة البنك في سبعة أسواق مختلفة، إقليمية وعالمية. ويقع مقرها الرئيسي في عمّان، الأردن، وبرايس مال يبلغ 315 مليون دينار أردني. ويحتل البنك مكانة متقدمة بين البنوك الأردنية والإقليمية في العديد من المؤشرات. ويتم تنظيم عمل البنك وفق قطاعات أعمال رئيسية وهي:

• الأفراد

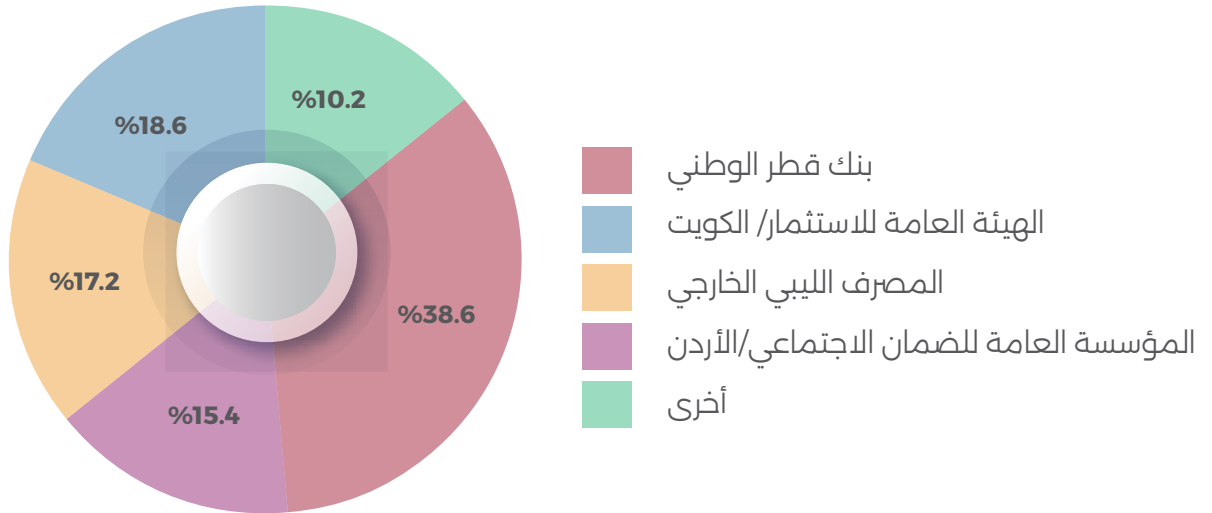
• الشركات

• الخزينة

• التمويل المؤسسي

ويواصل البنك لعب دور رئيسي في دفع عجلة الابتكار ورفع معايير الخدمة المقدمة في الخدمات المصرفية في المملكة والأسواق الأخرى التي يعمل بها، من خلال استثماره بالاستثمار في التكنولوجيا المصرفية الجديدة، والتركيز على العملاء مع الحفاظ على مستوى متميز في مجال الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال.

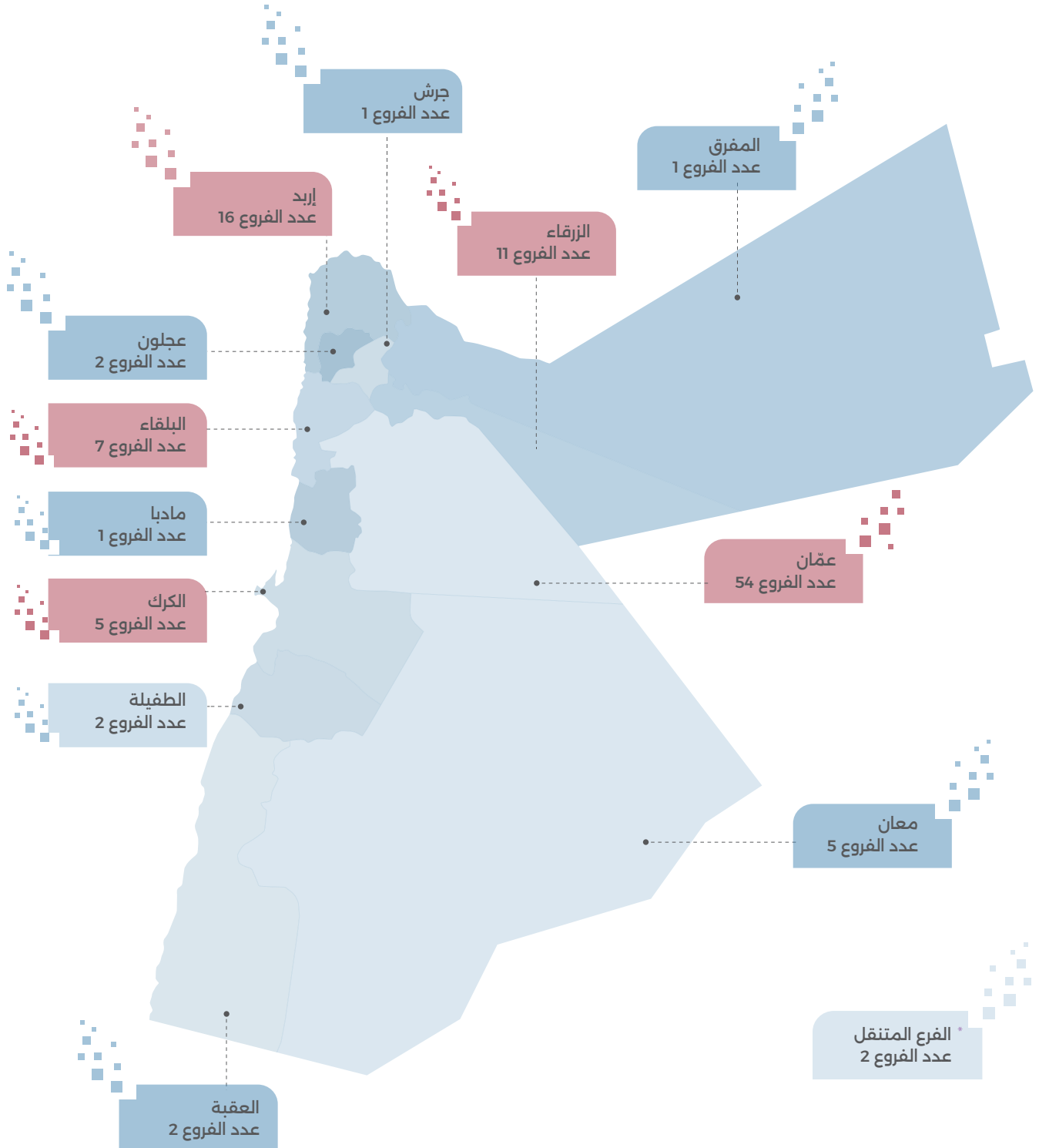
### تركيبة مساهمي بنك الإسكان لعام 2022





# تفرعنا

بلغ عدد فروعنا في المملكة الأردنية الهاشمية 109 فرعاً في نهاية العام 2022 موزعة على النحو التالي:



إضافة إلى تواجدنا الخارجي في الدول التالية:



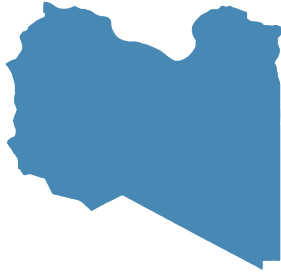
سوريا  
عدد الفروع: 31



البحرين  
عدد الفروع: 1



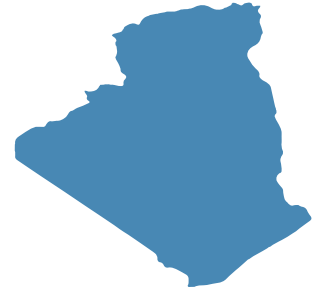
فلسطين  
عدد الفروع: 15



ليبيا  
مكتب تمثيل: 1



بريطانيا  
عدد الفروع: 1



الجزائر  
عدد الفروع: 7

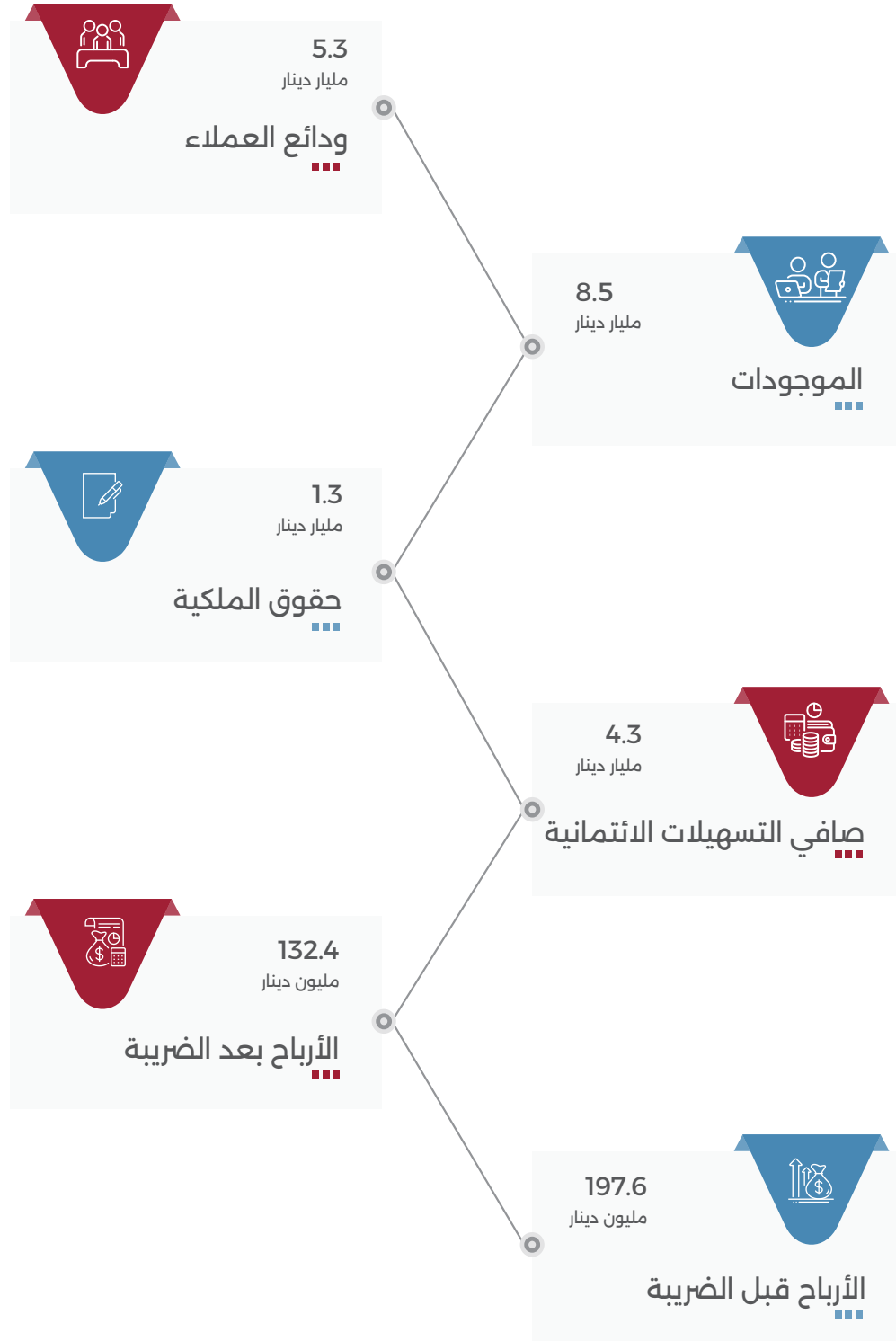


العراق  
مكتب تمثيل: 1



الإمارات  
مكتب تمثيل: 1

# الأداء المالي للمجموعة



وللمزيد من المعلومات عن الأداء المالي للبنك خلال العام 2022، يرجى الاطلاع على التقرير السنوي للبنك للعام 2022، من خلال الضغط على الرابط التالي:  
<https://hbt.com/uploads/2023/04/annual-report-ar-2022.pdf>

## أبرز معالم الأداء والإنجاز

**23.1%**  
نسبة الإنث من أعضاء مجلس الإدارة



**613 ألف عميل**  
عدد العملاء



**31%**  
نسبة الأعضاء المستقلين  
من أعضاء مجلس الإدارة



**52 ساعة**  
متوسط ساعات التدريب لكل موظف



**79%**  
نسبة الورق المعاد تدويره



**35.9%**  
نسبة الإنث من القوى العاملة



**36.1%**  
نسبة الشباب (أقل من 30 عام)  
من القوى العاملة



**17.1%**  
نسبة المعاملات عبر تطبيق إسكان موبايل



**1.1 مليون دينار**  
حجم الاستثمار المجتمعي



**83%**  
نسبة الانفاق على موردين محليين  
من إجمالي نفقات الشراء



**18.9 مليون دينار**  
حجم الإقراض الأخضر



**23.1 مليون معاملة**  
إجمالي معاملات العملاء



## ملتزمون بالاستدامة

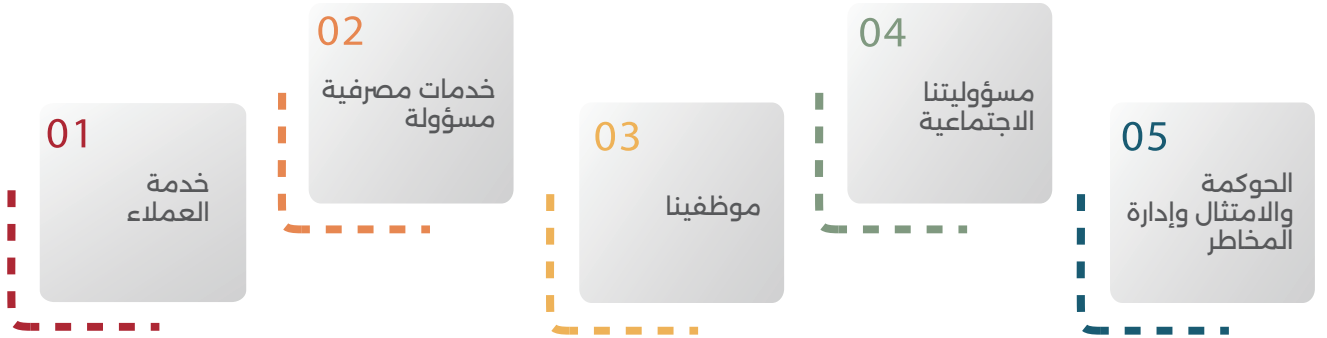
دأب البنك على نشر تقرير الاستدامة سنوياً منذ عام 2017، والإفصاح عن مجموعة كاملة من القضايا ذات الصلة بالاستدامة. وقبل ذلك قدم البنك تقارير سنوية تغطي ممارسات الحوكمة والأداء المالي، والتي تم إضافة تقارير المسؤولية الاجتماعية السنوية إليها، ويمكن العثور على التقارير السابقة للاستدامة على موقع البنك الإلكتروني:

<https://hbtbf.com/ar/sustainability-reports>

### نهج بنك الإسكان نحو الاستدامة

نسعى باستمرار لتأكيد عناصر الاستدامة في أدائنا والإبلاغ عنها على النحو المناسب، وتتمثل مجالات التركيز الرئيسية للاستدامة لدينا في بنك الإسكان فيما يلي:

### إطار الاستدامة لدى بنك الإسكان

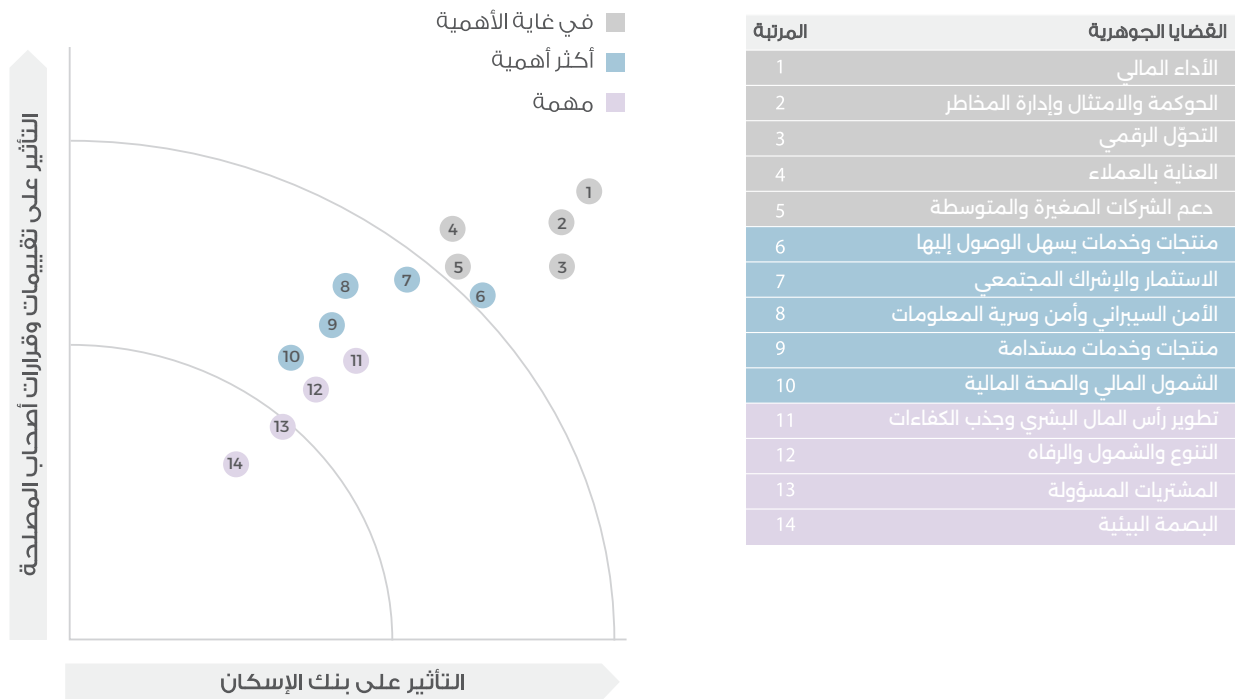


## القضايا الجوهرية

خلال السنوات الخمس الماضية من تقارير الاستدامة، أجرينا في بنك الإسكان تقييمات سنوية للأهمية النسبية وقضايانا الجوهرية، وحددنا العديد من القضايا البيئية والاجتماعية والاقتصادية والحوكمة المحتملة التي تؤثر على أعمالنا وأنشطتنا داخلياً وخارجياً، ومن خلال هذه العملية، يتم ترتيبها حسب الأولوية في قائمة مختصرة من القضايا الجوهرية التي تبين توجهنا الاستراتيجي.

وتضمنت مصفوفة الأهمية لدينا للعام 2022 (14) موضوعاً أكثر أهمية للاستدامة، تغطي مجالات التركيز الرئيسية لدينا: خدمة العملاء، خدمات مصرفية مسؤولة، موظفينا، مسؤوليتنا المجتمعية، الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر.

مصفوفة الأهمية النسبية - بنك الإسكان 2022



## مواطنة قضايانا الجوهرية مع أهداف الأمم المتحدة الإنمائية (SDGs)

القضايا الجوهرية	مواطنة قضايانا الجوهرية مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة
الأداء المالي المستدام	٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد
الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	١٦ السلام والعدل والقوة
التحول الرقمي	٩ الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية ١٠ الحد من أوجه عدم المساواة
العناية بالعملاء	١٦ السلام والعدل والقوة
دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة	٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد
منتجات وخدمات يسهل الوصول إليها	٩ الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية ١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان
الاستثمار والإشراك المجتمعي	١ الفكر القوي ٢ على الدواعي ٤ التعليم الجيد ٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد
الأمن السيبراني وأمن وسرية المعلومات	١٦ السلام والعدل والقوة
منتجات وخدمات مستدامة	٩ الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية ١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان
الشمول المالي والصحة المالية	٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد ١٠ الحد من أوجه عدم المساواة
تطوير رأس المال البشري وجذب الكفاءات	٤ التعليم الجيد ٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد
التنوع والشمول والرفاه	٥ المساواة بين الجنسين ٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد ١٠ الحد من أوجه عدم المساواة ١٦ السلام والعدل والقوة
المشتريات المسؤولة	٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد ١٦ السلام والعدل والقوة
البصمة البيئية	١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان ١٣ العمل المناخي

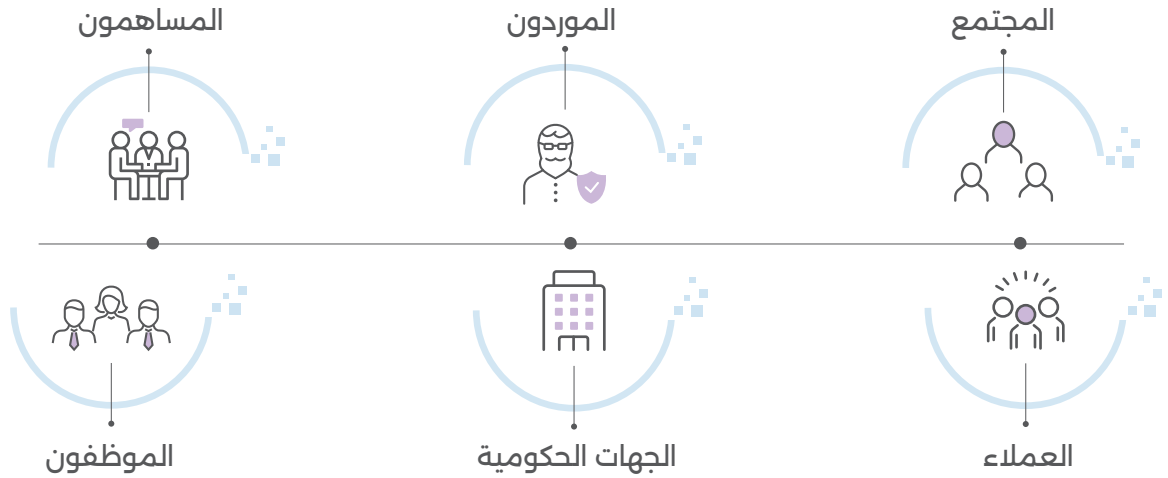
## إشراك أصحاب المصلحة

(GRI 2-29)

نحن ندرك أن المشاركة مع أصحاب المصلحة لدينا أمر بالغ الأهمية لنجاح أعمالنا. نعمل على إجراء مراجعة سنوية مستقلة لممارستنا الحالية لإشراك أصحاب المصلحة داخل بنك الإسكان. وتحدد هذه المراجعة مجالات الفرص وتقدم توصيات حول كيفية المضي قدماً بطريقة حكيمة وفعّالة في هذا المجال، وبالنظر إلى أن مشاركة أصحاب المصلحة لا مركزية في بنك الإسكان، فلا يوجد فريق واحد يدير جميع العلاقات والأسئلة من أصحاب المصلحة، في حالة عدم رضا أحد أصحاب المصلحة عن الخدمة أو المساعدة التي يتلقونها من نقطة الاتصال التي توفرها لهم، وفيما يلي أصحاب المصلحة الرئيسيين في بنك الإسكان:

## أصحاب المصلحة الرئيسيين لدى البنك

نتعلم من خلال التواصل الدوري والمفتوح ما هو مهم لأصحاب المصلحة لدينا، وللمزيد من المعلومات حول أصحاب المصلحة والأساليب التي تتبعها في إشراكهم والتواصل معهم، يرجى الاطلاع على [الملحق ب](#). وفيما يلي لمحة عن كيفية التواصل مع أصحاب المصلحة لدينا في عام 2022، وطرق المشاركة الرئيسية معهم:





أصحاب المصلحة	طرق التواصل	الاحتياجات والتوقعات
العملاء	الفروع. مركز العناية بالعملاء. الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول. قنوات التواصل المختلفة. الحملات الإعلانية والترويجية المختلفة. رسائل البريد الإلكتروني. الاستطلاعات والمسوحات الدورية. استقبال وتحليل ومعالجة الشكاوى المحقة منها.	قنوات رقمية. تجربة عملاء استثنائية. منتجات تنافسية.
المساهمون	التقارير السنوية وتقارير الاستدامة. الموقع الإلكتروني للبنك. اجتماع الهيئة العامة السنوي.	أداء مالي مستدام. تواصل شفاف وموثوق. توزيع الأرباح.
الموظفون	خدمة المجتمع والأعمال التطوعية (فريق عطاء الإسكان). الاجتماعات وجهاً لوجه والاجتماعات الجماعية. الاستطلاع السنوي لرضا الموظفين. استقبال ومتابعة شكاوى الموظفين. برامج المكافآت والحوافز. التدريب والتطوير.	مكافآت تنافسية. تطوير الكفاءات المهنية. فرص عادلة ومتساوية.
الجهات الحكومية	التعامل مع الوزارات المعنية والجهات الرقابية. التقارير الدورية المقدمة للهيئات الحكومية. الالتزام باللوائح والقوانين. دعم المبادرات ذات الاهتمام على المستوى الوطني.	إدارة المخاطر وحوكمة قوية. الامتثال لكافة المتطلبات القانونية والرقابية.
الموردون	العقود. التفاعل المستمر مع الموردين والمقاولين لأغراض الشراء. المفاوضات والاجتماعات الفردية.	إجراءات إحالة عادلة وشفافة. دفعات في الموعد المحدد.
المجتمع	المساهمة في رفع مستوى الشمول المالي لأفراد المجتمع ككل وسائل الإعلام المختلفة (المرئي، والمقروء، والمسموع). وسائل التواصل الاجتماعي. التقارير السنوية وتقارير الاستدامة. المبادرات المجتمعية. دعم النشاطات البيئية والاجتماعية.	تقديم مساهمة إيجابية للمجتمع. توفير فرص عمل.

# مساعدة المجتمع على مواجهة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة

ندرك أن دعم أهداف التنمية المستدامة يمثل التزاماً عالمياً للأمم المتحدة للقضاء على الفقر وحماية كوكبنا وضمان أن يتمتع الناس جميعاً بالسلام والازدهار، وتشكل أهداف التنمية المستدامة أسساً عالمية للعمل المشترك للحكومات والمؤسسات والمجتمع المدني والأفراد لتحقيق تنمية مستدامة وإحداث تغيير إيجابي في العالم.

وعلى الرغم من أن أهداف التنمية المستدامة ليست ملزمة لنا، فإننا نسعى على الدوام إلى التوافق مع هذه الأهداف، وفيما يلي الأهداف الأكثر صلة بأعمالنا والتي نعتقد أن لدينا أكبر تأثير عليها.

أهداف التنمية المستدامة الأكثر صلة بعمل بنك الإسكان خلال العام 2022:

<p>نسعى إلى تعزيز التنوع والمساواة والشمول في القوى العاملة لدينا، وندعم وصول النساء إلى الخدمات المصرفية، وندعم المبادرات التي تهدف إلى تمكين النساء.</p>	<p>٥ المساواة بين الجنسين</p> 
<p>نسعى لإيجاد فرص عمل عادلة في أعمالنا، ومساعدة رواد الأعمال على إنشاء أعمالهم وخلق الوظائف، وتقوية الاقتصادات المحلية.</p>	<p>٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد</p> 
<p>نعمل على زيادة فرص حصول المشاريع الصغيرة والمتوسطة على الخدمات المصرفية.</p>	<p>٩ الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية</p> 
<p>نتعامل مع الحد من أوجه عدم المساواة من خلال تعزيز مشاركة المرأة والشباب في القوى العاملة لدينا، وضمان حصولهم على أجر عادل دون تمييز.</p>	<p>١٠ الحد من أوجه عدم المساواة</p> 
<p>نشجع الشفافية ومكافحة الفساد والمؤسسات القوية من أجل التنمية المستدامة، ونعمل على تعزيز سيادة القانون وضمان تكافؤ الفرص، ونسعى إلى الحد من الفساد والرشوة بجميع أشكالهما.</p>	<p>١٦ السلام والعدل والمؤسسات القوية</p> 

# 01

خدمة العملاء







## عملاء بنك الإسكان

نضع صوب أعيننا الحفاظ على قاعدة عملائنا، ونسعى جاهدين إلى مساعدتهم على الازدهار والنمو، وفي نهاية العام 2022 بلغ حجم قاعدة عملائنا من المودعين والمقترضين (أفراد وشركات) حوالي 613 ألف عميل، شكّلت الإناث منهم ما نسبته 38%.

## عملاء بنك الإسكان الحاصلين على قروض

بلغ حجم محفظة قروض الأفراد لدينا 1,658 مليون دينار من حيث القيمة في نهاية العام 2022، مع تسجيل معدل نمو 8.2%، كما بلغ حجم محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة 186.1 مليون دينار مع تسجيل معدل نمو 21% نتيجة تعافي النشاط الاقتصادي في القطاع البنكي، وبلغ حجم محفظة الشركات الكبيرة 1,732 مليون دينار مع تسجيل معدل نمو 8.7%.

قيمة محفظة القروض (مليون دينار أردني) حسب نوع المقترض					
2022	2021	2020	2019	2018	
1,658	1,532	1,460	1,414	1,389	الأفراد
186.1	153.8	147.3	134	155	الشركات الصغيرة والمتوسطة
1,732	1,593	1,833	1,822	1,898	الشركات الكبيرة

فيما بلغ عدد المقترضين من العملاء الأفراد حوالي 98 ألف عميل، مع تسجيل معدل نمو 1.9% وبلغ عدد المقترضين من عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة 2,893 عميل، مع تسجيل معدل نمو 1.4%، وبلغ عدد المقترضين من عملاء الشركات الكبيرة 625 عميل، مع تسجيل معدل نمو 6.8%.

عدد العملاء الحاصلين على قروض حسب نوع المقترض					
2022	2021	2020	2019	2018	
97,778	95,951	98,922	103,512	108,187	الأفراد
2,893	2,852	2,941	2,610	3,037	الشركات الصغيرة والمتوسطة
625	585	563	559	432	الشركات الكبيرة

## النهوض بتمويل الشباب

شكّلت نسبة عدد المقترضين الشباب للذين تقل أعمارهم عن 30 عاماً 6.5% من إجمالي عدد المقترضين، أما من حيث القيمة فقد شكل حجم التسهيلات الممنوحة للعملاء من فئة الشباب للذين تقل أعمارهم عن 30 عاماً 3.6% من إجمالي عدد المقترضين.

## سدّ الفجوة بين الجنسين

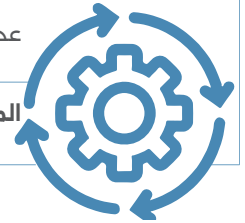
يتطلب دمج ممارسات التمويل المستدام في أعمالنا المصرفية للأفراد المراقبة المستمرة لممارسات الاستدامة الخاصة بنا، ويتطلب أيضاً تغييرات تهدف إلى ضمان ترابط العملاء وتقسيمهم ونموهم في جانب الائتمان.

وقد شكّلت نسبة العملاء من النساء المقرضات من إجمالي عدد العملاء الأفراد المقرضين 19%، فيما شكّلت نسبة القروض الممنوحة لهن 16.1% من إجمالي حجم محفظة قروض العملاء الأفراد في عام 2022.

## التحول الرقمي

نسعى لتوفير خدمات ذات مستوى متميز وتوافريه عالية سهل الوصول إليها قدر الإمكان من خلال قنواتنا الرقمية المختلفة، ونسعى إلى تقديم تجربة عملاء متميزة لكافة عملائنا والمحافظة على قنوات مفتوحة معهم تلبيّة لرغباتهم واحتياجاتهم المتجددة باستمرار. وفيما يلي أداء قنواتنا الرقمية خلال العام 2022:

2022	2021	2020	2019	2018	أداء قنواتنا الرقمية
3,964,068	3,221,135	2,546,403	1,985,218	1,377,134	عدد المعاملات عبر الهاتف المحمول (إسكان موبايل)
91,631	160,048	122,633	104,601	99,518	عدد المعاملات عبر الإنترنت (E-Commerce)
704,221	982,807	412,309	300,452	288,686	عدد المعاملات عبر مركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24
14,472,837	13,506,105	11,600,673	11,634,802	11,578,748	عدد المعاملات عبر أجهزة الصراف الآلي
19,232,757	17,870,095	14,682,018	14,025,073	13,344,086	المجموع



\* عدد المعاملات يمثل عدد الحركات المالية، باستثناء معاملات مركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24 التي تمثل المكالمات الواردة له.



## فروعنا

تمكّننا من الحفاظ على ريادة القطاع المصرفي المحلي للعام 2022 من حيث حجم شبكة الفروع المصرفية والتي بلغ عددها 109 فرعاً، والتي تشمل فرعاً متنقلاً وفرعاً متخصصاً للأطفال.

عدد المعاملات عبر الفروع					
2022	2021	2020	2019	2018	
3,891,459	4,701,450	5,798,918	6,919,462	7,322,580	عدد المعاملات عبر الفروع

## تعزيز تجربة العميل

إحدى الركائز الأساسية لاستراتيجيتنا هي توفير تجربة عملاء استثنائية لقاعدة عملائنا، وسنحقق ذلك من خلال الاستمرار في الاستثمار في التقنيات الرقمية والتحليلات المتطورة مما يمكننا من رفع مستوى مشاركة عملائنا وجعلها أكثر اتساقاً وأكثر تخصيصاً. ونحرص على المحافظة على قنوات تواصل مفتوحة لاستقبال ملاحظات وآراء وشكاوى عملائنا لفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم المتنامية وتطوير خدماتنا ومنتجاتنا، من خلال قنواتنا المتنوعة وهي:

- الموقع الإلكتروني.
- شبكات التواصل الاجتماعي.
- مركز العناية وخدمة العملاء.
- مركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24.
- قسم الشكاوى (دائرة الامتثال).

وخلال العام 2022 أظهرت نتائج دراسة رضا العملاء التي أجريناها ودراسة المتسوق الخفي العديد من المؤشرات الإيجابية على صعيد الخدمات المقدمة، منها:

- وفقاً لدراسة العملاء، فقد بلغ مُعدل الرضا العام عن البنك 83.6% وبتحسن بلغ 2.6 نقطة مئوية عن دراسة العام 2021.
- وفقاً لدراسة المتسوق الخفي، فقد بلغ مُعدل الأداء العام لفروعنا 86.3% وبتحسن بلغ 2.8 نقطة مئوية عن دراسة العام 2021.
- وفقاً لدراسة المتسوق الخفي عن مركز الخدمة الهاتفية، فقد بلغ مُعدل الأداء العام للمركز 92.6% مقارنة مع 83.5% خلال دراسة المتسوق الخفي 2021 بتحسن بالأداء العام بلغ 8.5 نقطة مئوية.

ويجد بالذكر أنه خلال العام 2022 وفي ما يخص دراسة المتسوق الخفي، فقد أصبح تقييم الفرع لدينا يركز على تقييم جميع موظفي التلر وخدمة العملاء وخدمة العملاء رئيسي حيث بلغت عدد الزيارات 690 زيارة شملت 690 موظف، وتعد هذه الدراسة هي الأشمل في تاريخ البنك من حيث شمول كافة موظفي الفروع، بالإضافة إلى شمول كافة الموظفين بمراكز العمل الأخرى وهي "إسكان بلس"، مركز الخدمة الهاتفية، مركز الشركات الصغيرة، موظفي القنوات الإلكترونية، مركز البيع المباشر و"مركز إدج"، وقد بلغ معدل الرضا والنصح عن الخدمات التي يقدمها بنك الإسكان 8.7 مقارنة مع معدل 7.7 خلال دراسة المرحلة الثانية من العام 2021.



# 02

## خدمات مصرفية مسؤولة









نهدف إلى تمكين المجتمعات التي نعمل بها، والمساعدة في توفير فرص عمل من خلال تقديم خدمات ومنتجات مصممة بما يلبي احتياجات المجتمع ويمكن الوصول إليها بعدالة وبشفافية ودون تمييز.

### التمويل المسؤول

تماشياً مع طموحاتنا لإقراض المشاريع المستدامة، نسعى جاهدين لمواصلة تحسين عملية دمج المعايير البيئية والاجتماعية في سياستنا الائتمانية للحد من المخاطر المرتبطة بهذه القضايا والتقليل من الآثار المحتملة لهذه المشاريع. ونهدف إلى دفع عجلة النمو في المملكة وتوليد آثار اجتماعية واقتصادية وبيئية إيجابية لعملائنا وموظفينا وبقية أصحاب المصلحة لدينا.

ونعمل على مواءمة استراتيجيتنا مع أهداف التنمية المستدامة، وجعل جميع أعمالنا المستقبلية ومنتجاتنا وخدماتنا التي نقدمها داعمة لمستقبل مستدام دون التفريط في تحقيق أهدافنا التجارية طويلة الأجل.

### القروض الخضراء

لمساعدة عملائنا في تقليل المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة، عملنا على تقديم حلول تمويلية خضراء أكثر وعياً بالبيئة تمول الانتقال إلى اقتصاد أخضر وتحول عملائنا نحو مصادر طاقة بديلة وأنشطة تجارية مستدامة، سيكون لها آثار بيئية إيجابية يمكن إثباتها.

وخلال العام 2022 قدمنا الدعم اللازم لهذا النوع من الإقراض تمثل بمنح مبلغ بلغ حوالي 19 مليون دينار لهذه المشاريع.

إجمالي الإقراض "الأخضر" (دينار)					
2022	2021	2020	2019	2018	
18,908,600	15,012,000	290,780	8,980,734	3,319,843	اجمالي قيمة الأصول "الخضراء": الطاقة المتجددة، وكفاءة الطاقة، والعقارات الخضراء / المباني الفعالة، وإدارة النفايات المستدامة، والنقل النظيف، والإدارة المستدامة للمياه، والتكيف مع تغير المناخ، وتقنيات إزالة الكربون.

## التزامنا نحو الشمول المالي

لطالما كان بنك الإسكان داعماً قوياً للشمول المالي، من خلال تسخير خبرتنا ومعرفتنا المصرفية الطويلة، والتطور التكنولوجي نحو تقديم أفضل الحلول المالية للمجتمع المحلي، من خلال شبكة متنوعة من الفروع وأجهزة الصراف الآلي، موزعة في جميع أنحاء البلاد.

ونذكر أن النظام المالي الشامل والصحي مهم ومفيد للجميع، ويتمتع فيه الأفراد بحرية أكبر للوصول للخدمات المالية المتنوعة، والتخطيط المالي بشكل أفضل، ويشجع على ريادة الأعمال، ويمكن البنوك من تحسين سمعتها وعلامتها التجارية، وخلال العام 2022 واصلنا الاستثمار لتحديد طرق جديدة لخدمة جميع شرائح العملاء لدينا وتطوير منتجات وخدمات مبتكرة لتلبية احتياجات الأفراد المستبعدة مالياً، أو المناطق الغير مخدومة مصرفياً، وشاركنا في العديد من ورش العمل التي عقدت لنشر الوعي الادخاري لدى فئة النساء وطلاب المدارس وفئة الشباب، إضافة إلى تقديمنا لعدد من المنتجات الأخرى كبرنامج القروض السكنية المدعومة (سكن كريم لعيش كريم) وبرنامج التقسيط الميسر.

### القيمة النقدية للمنتجات والخدمات المصممة لتحقيق منفعة اجتماعية محددة (دينار) \*

2022	2021	2020	2019	2018	
33,608,516	35,104,789	36,836,881	38,203,616	39,707,220	سكن كريم
319,470	355,536	351,410	363,428	414,227	برنامج التقسيط (سلف) **
437,127	655,501	227,270	897,965	-	الحساب البنكي الأساسي ***

(\*) الأرقام الواردة أعلاه تمثل أرصدة القروض الممنوحة ضمن كل منتج.

(\*\*) يعود انخفاض حجم برنامج تقسيط المشتريات إلى عروض التقسيط بشكل مباشر من الشركات بالإضافة إلى ارتباطها بالتزامات العملاء مقارنة بدخولهم.

(\*\*\*) تم البدء بتطبيق الحساب البنكي الأساسي خلال عام 2019.

## الشمول المالي

2022	2021	2020	2019	2018	
6.5	9.5	6.9	8.2	8.0	النسبة المئوية من الحسابات الجديدة لأشخاص يمتلكون حسابات بنكية لأول مرة
47.1	46.7	45.5	55.6	42.8	النسبة المئوية من الحسابات الجديدة لحاملي بطاقات الائتمان لأول مرة
30.2	30.5	30.4	29.9	29.5	النسبة المئوية من إجمالي القروض المحلية لقطاعات الأعمال المحرومين أو الأقل حظاً*

\* النسب الواردة أعلاه تمثل قروض الممنوحة ضمن منطقتي الشمال والجنوب لمحفظتي الشركات الصغيرة وقروض الأفراد.

## دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

الشركات الصغيرة والمتوسطة معترف بها عالمياً بأنها أحد أهم المحركات الأساسية للنشاط والنمو الاقتصادي، وخلق فرص العمل، ومصدر للابتكار، وللتزم في بنك الإسكان بتعزيز تمكين رواد الأعمال ودعم احتياجات الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال فريق متخصص للخدمات المصرفية للشركات. ونفخر بامتلاكنا لقاعدة صلبة من عملاء هذه الشركات، ونواصل تركيزنا على تحسين الكفاءة وخلق الوعي الرقمي داخل قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة.

وفي نهاية عام 2022، نما حجم القروض المخصصة لعملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة بنسبة 21% على أساس سنوي مقارنة بعام 2021، إضافة إلى مواصلتنا في المشاركة بتمويل البرامج الخاصة بالمشاريع الصغيرة والمتوسطة المختلفة للمساهمة في تنشيط الأعمال التجارية المختلفة وكما هو مبين في الجدول أدناه:

القيمة النقدية لبرامج تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة (دينار)					
2022	2021	2020	2019	2018	
11,819,252	9,297,366	6,706,813	8,120,067	8,198,923	برامج البنك المركزي
51,850,328	51,929,518	35,970,588	12,250,691	10,015,379	السلف الصناعية متوسطة الأجل
4,901,886	1,937,871	937,709	837,701	333,525	اتفاقية قروض المشاريع الصغيرة الناشئة
43,163,329	27,734,055	29,484,408	-	-	البرنامج الوطني لمكافحة جائحة كورونا

## المرأة في الأعمال التجارية

سعيًا خلال العام إلى زيادة مشاركة المرأة في الأعمال التجارية وهذا يظهر جلياً في نسبة النساء الأفراد المقترضات من إجمالي عدد المقترضين، إيماناً منا بالدور الكبير لمنتجاتنا وخدماتنا في تمكين المرأة اقتصادياً ومجتمعياً، وبما يمكنها من زيادة فعاليتها ومن اتخاذ قرارات مالية واستثمارية مستقلة، وزيادة مرونة أعمالهن، وزيادة دخولهن.

## دعم العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة

نلتزم في بنك الإسكان بتقديم خدمات متميزة لجميع عملائنا، والتي تشمل تقديم الخدمات للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة دون أي تمييز، ويلتزم موظفونا بجعل التجربة المصرفية سهلة ومريحة للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة.

وعملنا على تصميم منتجات وخدمات تلبي معظم احتياجاتهم، وبما يتوافق مع أحكام تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة الصادرة عن البنك المركزي الأردني، ومن أهم الإجراءات التي قمنا باتخاذها لضمان ذلك.

فقد تم تصميم العديد من شبكة فروعنا لضمان وصول الكراسي المتحركة، من خلال توفير ممرات ومنحدرات خاصة للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة، وقمنا بتوفير مكاتب مستقلة يمكن من خلالها تقديم الخدمة لهم، إضافة إلى توفير امكانية الوصول واستخدام أجهزة الصراف الآلي لدينا دون أية صعوبات أو معوقات، من خلال ما يلي:

- تجهيز مواقع أجهزة الصراف الآلي المخصصة التي تتمتع بوظيفة خاصية الخدمات الصوتية للعملاء الذين يحتاجون إلى خيارات شاشة مدعومة بالصوت.
- تصميم جميع أجهزة الصراف الآلي ووضعها على ارتفاع يساعد العملاء على الكراسي المتحركة.
- توفير لوحة مفاتيح بطريقة برايل أو بطريقة تتيح تمييز الأرقام، لسهولة التشغيل على أجهزة الصراف الآلي، وخاصة للعملاء الذين يواجهون تحديات بصرية.
- تصميم موقعنا الإلكتروني بحيث يكون هذا الموقع في متناول الأشخاص الذين يستخدمون التكنولوجيا المساعدة مثل برامج قراءة الشاشة وبرنامج المحادثة الصوتية وكذلك من لا يملكون القدرة على استخدام الماوس أو جهاز التأشير.

## مكافحة الجرائم المالية

نؤمن بدورنا الجاد والقوي في الحد من الجريمة المالية لما لها من عواقب اجتماعية واقتصادية خطيرة، وبجعل النظام المالي بيئة معادية للنشاط الإجرامي، ويتمثل نهجنا نحو هدف تمكين الأعمال التجارية المستدامة من خلال ضمان أننا لا نسعى فقط إلى القضاء على الممارسات التجارية الإجرامية وغير الأخلاقية، ولكن أيضاً التركيز على تحقيق أفضل النتائج الممكنة لعملائنا بما يتماشى مع القواعد واللوائح المعمول بها في الأسواق التي نعمل بها. ولولفاء بهذه المسؤوليات عملنا على الاستثمار بشكل كبير في تعزيز قدراتنا على الكشف عن الجرائم المالية وردعها والإبلاغ عنها.

## الحد من الآثار البيئية لعملياتنا

ندرك في بنك الإسكان قيمة الحفاظ على البيئة، والذي يتم تحقيقه من خلال المضي قدماً في تخفيض الاستهلاك، ودعم برامج إعادة التدوير والحفاظ على الطاقة في مكاتبنا وفروعنا. ونسعى إلى دعم الجهود الوطنية لتحسين أثر بصمتنا البيئية، ويجدر بالذكر أننا صممنا مقر الإدارة العامة الجديد لدينا في منطقة الشميساني وفقاً لمعايير التصنيف الذهبي لنظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة LEED Principle.

## كفاءة استخدام الموارد

### استهلاك الطاقة

شهد استهلاك الطاقة (المباشرة وغير المباشرة) لدى البنك خلال عام 2022 ارتفاعاً طفيفاً بلغت نسبته 0.7% ليصل إلى حوالي 78 ألف جيجا جول، ويعود السبب في هذا الارتفاع إلى استحداث موقع بيانات جديد في النصف الثاني من العام والتشغيل التدريجي للموقع، إضافة إلى تجهيز وإعادة تشغيل مبنى الإدارة السابق في منطقة العبدلي لدائرة الأنظمة في الربع الأخير من العام 2022. وعلى صعيد الطاقة المباشرة (التي تنتج عن استهلاك الوقود الخاص بالتدفئة والمولدات والتنقلات)، فقد شهد استهلاك البنك منها خلال عام 2022 انخفاضاً بلغت نسبته 23.7% ليصل إلى 109.6 ألف لتر حيث لم يحصل حالات انقطاع في الكهرباء تستدعي تشغيل المولدات. أما بالنسبة للطاقة غير المباشرة (التي تنتج عن استهلاك الكهرباء)، فقد ارتفع استهلاك البنك منها خلال عام 2022 بنسبة قدرها 3.5%.

إجمالي استهلاك الطاقة (جيجاجول)					
السنة	2018	2019	2020	2021	2022
إجمالي استهلاك الطاقة (جيجاجول)	54,948	72,677	84,581	77,780	78,306.4
إجمالي استهلاك الطاقة المباشرة (جيجاجول)	3,488	7,422	9,472	5,780	3,751.4
استهلاك الطاقة غير المباشرة (جيجا جول)	51,460	65,255	75,109	72,000	74,555
استهلاك الطاقة المباشرة					
إجمالي استهلاك البنزين (لتر)	21,370	20,563	10,731	13,738	16,273
إجمالي استهلاك الديزل (لتر) (مركبات + مولدات)	72,362	164,076	224,906	130,044	93,419
إجمالي استهلاك الوقود (لتر)	93,732	184,639	235,637	143,782	109,692
استهلاك الطاقة غير المباشرة					
إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلوواط / ساعة)	14,294,496	18,126,327	20,863,624	20,000,000	20,709,606
استهلاك الطاقة من الكهرباء (جيجا جول)	51,460	65,255	75,109	72,000	74,555
كثافة الطاقة (جيجا جول / موظف)	21	28	31.1	25.2	26

## انبعاثات الغازات الدفيئة

تشمل انبعاثات غازات الدفيئة كل من انبعاثات النطاق 1 (الانبعاثات المباشرة الناتجة عن استخدام المولدات ومركبات النقل المزودة بالديزل والبززين)، وانبعاثات النطاق 2 (الانبعاثات غير المباشرة الناتجة عن استهلاك الطاقة الواردة إلى البنك من شركة الكهرباء الأردنية).

شهد إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة ارتفاعاً نسبته 2.9% خلال العام 2022 لتصل إلى 16.4 ألف طن، كما شهدت كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف ارتفاعاً طفيفاً لتصل إلى 5.7 طن / موظف.

انبعاثات الغازات الدفيئة (مكافئات ثاني أكسيد الكربون)					
2022	2021	2020	2019	2018	
289.1	381.4	628.8	488.8	244.6	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن"
16112.1	15,560	16,231.90	14,102.30	11,121.10	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن"
16,401.2	15,941.4	16,860.7	14,591.10	11,365.70	مجموع انبعاثات غازات الدفيئة (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن"
5.7	5.6	7.0	6.2	4.6	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف "طن"

## استهلاك المياه

نبذل جهوداً كبيرة نحو إدارة استهلاكنا للمياه في أماكن تواجدنا إن كان ذلك في مبنى الإدارة العامة أو في فروعنا، ونعمل على تشجيع كافة موظفينا للاقتصاد في استهلاك المياه؛ كون المملكة تعد من الدول الأفقر مائياً على المستوى العالمي.

ومن خلال برنامج دوري للصيانة نعمل على تقليل الهدر للحد الأدنى، إضافة إلى الوقوف على أية تغييرات تطرأ على مستويات الاستهلاك وتحديد أسباب التغيير والعمل على تلافيه.

وخلال العام 2022 بلغ حجم استهلاكنا من المياه حوالي 37 ألف م<sup>3</sup>، وبلغ معدل الاستهلاك لكل موظف 12.9 م<sup>3</sup>.

استهلاك المياه					
2022	2021	2020	2019	2018	
37,037	36,604	33,292	39,239	33,241	إجمالي استهلاك المياه (م <sup>3</sup> )
12.89	12.80	13.77	16.64	13.5	إجمالي استهلاك المياه لكل موظف (م <sup>3</sup> )



## تقليل الورق

ندرك أن تقليل استخدام الورق عن طريق الانتقال إلى بيئة بلا أوراق هو أكثر استدامة من الناحية البيئية والتشغيلية. وبهدف تقليل استخدام الورق في جميع أنحاء البنك وتحقيق بيئة عمل خالية من الورق، قمنا باعتماد نهج صارم يهدف إلى تقليل استخدام الورق، وواصلنا العمل على تحويل العديد من عملياتنا الداخلية إلى عمليات إلكترونية وعلى تشجيع تبني الأفكار والتقنيات المبتكرة. وحرصاً منا على دعم قطاع التعليم وكافة الجهود الرامية إلى رفد العملية التعليمية بمتطلبات النجاح والتقدم وتحسين مخرجاتها ونوعيتها، عملنا على المشاركة في مبادرة بصمات خضراء لإعادة تدوير الورق المنبثقة عن مؤسسة الأميرة عالية والتي بموجبها سيتم إعادة تدوير الورق التالف لدينا واستبداله بورق جديد يتم توزيعه على المدارس الحكومية في المملكة مجاناً، وبلغت كمية المواد من ورق التصوير والتي تم التبرع بها لمبادرة سمو الأميرة عالية (3097) ماعون ورق تصوير A4 لعام 2022.

استهلاك الورق					
2022	2021	2020	2019	2018	
237,110	242,009	216,321	213,876	280,983	إجمالي استهلاك الورق (كغ)
187,247	144,702	126,662	140,402	129,565	إجمالي الورق المعاد تدويره (كغ)
78.97%	59.80%	58.60%	65.60%	46.10%	نسبة الورق المعاد تدويره إلى إجمالي استهلاك الورق

## إعادة تدوير الأصول والمواد الثابتة

يقوم فريقنا من المختصين بتمديد دورة حياة العناصر التي سيتم التعامل معها على أنها خردة، من خلال تصنيف الأصول والمواد الثابتة التي تم إنقاذها، وتقديمها كتبرعات عينية للعديد من الجمعيات والمؤسسات غير الربحية، إضافة إلى القيام باستبدال البطاريات السائلة القديمة بجميع أنواعها، حيث يكون التعاقد مع الموردين على أساس أخذ البطاريات القديمة وإتلافها بالطرق الرسمية.

## المشتريات المحلية المستدامة

كالعديد من المؤسسات العاملة في اقتصاد اليوم، ندرك في بنك الإسكان المسؤولية الواجب علينا اتباعها فيما يخص سياسات وممارسات الشراء الصديقة للبيئة والمستدامة، ولقد ركزنا على مدار سنوات عملنا الطويلة على اعتماد الموردين المحليين إلى أقصى حد ممكن لتقليل بصمتنا الكربونية ودعم الشركات المحلية، وستستمر هذه الممارسة في السنوات القادمة.

وخلال العام 2022 شكل الموردين المحليين لدينا ما نسبته 87.8% من إجمالي الموردين لدينا، وتم إنفاق 83% من ميزانية المشتريات مع الموردين المحليين، ونتمتع بعلاقات طويلة الأمد مع العديد من مورديننا، ونشجع الموردين على دمج الممارسات المستدامة ومسؤولية الشركات في عملياتهم.

المشتريات المحلية					
2022	2021	2020	2019	2018	
377	299	289	285	262	إجمالي عدد الموردين المشاركين
331	289	285	262	257	إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين
15,387,924	5,449,503	6,945,698	13,376,576	20,666,320	إجمالي إنفاق المشتريات بالدينار الأردني
12,840,845	5,353,010	5,152,706	9,166,805	17,016,048	إجمالي إنفاق المشتريات على الموردين المحليين بالدينار الأردني
83%	98%	74%	69%	82%	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين



# 03

موظفينا









## بناء بيئة عمل مثالية

نعمل بجد لخلق بيئة عمل صحية وإيجابية وأخلاقية، بيئة تُمكن موظفينا وتعود بالفائدة عليهم وتساعدنا كمؤسسة. ونسعى نحو بناء مكان عمل متوازن بين الجنسين وتوفير فرص متساوية للأشخاص ذوي الإعاقة. نُكرّس جهودنا في بنك الإسكان لتعزيز تنمية موظفينا وإشراكهم، ونقوم بتنفيذ هذا الالتزام من خلال برامجنا لجذب وتطوير وإشراك واستبقاء موظفين أكفاء وملتزمين، وبذل المزيد من الجهود لتعزيز التنوع والشمول، واتخاذ التدابير اللازمة لضمان صحة موظفينا وسلامتهم ورفاهيتهم.

## تنوعنا وشموليتنا

نهدف إلى تنمية قوة عاملة متنوعة وشاملة، ونعتقد أن هذا يوفر تكافؤ الفرص للجميع للمساهمة والنمو، وقد بلغ عدد موظفينا العاملين في المملكة الأردنية الهاشمية في نهاية العام 2022 (2875) موظف وموظفة، منهم 3.93% من ذوي الاحتياجات الخاصة.

2022	2021	2020	2019	2018	
إجمالي عدد الموظفين					
2,875	2,859	2,417	2,358	2,463	
عدد الموظفين حسب الفئة					
2,250	2,302	1,972	1,960	1,974	غير إداريين
591	524	409	367	458	إدارة وسطى
34	33	36	31	31	إدارة عليا
عدد الموظفين حسب نوع التوظيف					
2,875	2,859	2,417	2,358	2,463	عقد دائم
-	-	-	-	-	عقد مؤقت

## التنوع الجندري

لدينا في بنك الإسكان قوة عاملة متنوعة 35.9% منهم إناث، ندرك قوة وأهمية التنوع في مكان العمل واحترام اختلافات بعضنا البعض، وضمن هذه البيئة المتنوعة والفريدة فإننا لا نتسامح مع التمييز أو التمر أو المضايقة أو أي سلوك مسيء آخر، ونحظر أي تمييز على أساس الخصائص الشخصية المتعلقة بالجنس أو الحالة الاجتماعية أو العرق أو الجنسية أو الدين، فإن التزامنا بالمساواة بين الجنسين كان وسيظل دائماً عنصراً أساسياً في نموذج أعمالنا.

القوى العاملة حسب الجنس					
2022	2021	2020	2019	2018	
1842	1834	1398	1363	1479	ذكر
1033	1025	1019	995	984	أنثى
مشاركة الإناث في القوى العاملة					
35.9%	35.8%	42.2%	42.2%	40%	الإناث من مجموع موظفي البنك
25.3%	18.1%	10.1%	15.4%	18.4%	الإناث في المناصب الوسطى والعليا
123.5%	122.4%	N.A	N.A	N.A	نسبة الأجور بين الجنسين (متوسط أجور الموظفين الذكور إلى متوسط أجور الموظفات الإناث)

## التنوع العمري

نعمل على تمكين فئة الشباب وزيادة تمثيلهم، إذ تمثل فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 30 نسبة 36.14% من إجمالي القوى العاملة لدينا، والشكل أدناه يمثل قوانا العاملة مقسمة إلى ثلاث فئات عمرية وعلى النحو التالي:

2022	2021	2020	2019	2018	
1039	987	1209	1277	1273	30-18
1725	1790	1157	1060	1037	50-31
111	82	51	21	153	أكبر من 50

## إدارة المواهب

ندرك أن كفاءة موظفينا والتزامهم وسلوكهم له تأثير قوي على رضا عملائنا وولائهم، ومستوى جودة الخدمة المقدمة، ومستوى الاستجابة للتغيرات البيئية، والتكيف مع التطور التكنولوجي، وقدراتنا التنافسية. وتهدف سياساتنا وبرامجنا وممارساتنا تجاه إدارة المواهب لدينا إلى ضمان استقطاب وتطوير والاحتفاظ بالموظفين ذوي الكفاءة العالية والمهارات وبما يحقق أهدافنا الاستراتيجية على مستوى بعيد الأمد.

## استقطاب المواهب

نفخر في بنك الإسكان بكوننا إحدى أهم العلامات التجارية الجاذبة للكفاءات، ونستند في ذلك إلى عدد من المراكز التي نتحدث بوضوح عنا وهي:

- قصة نجاحنا وإراثنا الغني؛ فبمجرد الانضمام لفريق عملنا ستصبح جزءاً لا يتجزأ من عائلتنا.
- تميزنا المهني وخبراتنا الطويلة؛ فبمجرد الانضمام لفريق عملنا ستعمل مع كوكبة من المهنيين المتميزين في مختلف مجالات العمل.
- التعلم والتطور السريع؛ فبمجرد الانضمام لفريق عملنا سنضمن لك بيئة تمتاز بثقافة تعليمية متقدمة.

## التوظيف

نحرص على استقطاب المواهب والكفاءات من أصحاب الخبرة وحديثي التخرج، وفي عام 2022، بلغت نسبة توظيف النساء حوالي 34.5% من إجمالي عدد الموظفين الجدد، في حين بلغت نسبة توظيف الشباب بين عمر 18-30 حوالي 68.5%.

التوظيف					
2022	2021	2020	2019	2018	
200	117	230	235	202	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين
عدد الموظفين الجدد المعيّنين:					
131	79	166	134	123	ذكور
69	38	64	101	79	إناث
137	82	99	182	180	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عام
63	34	113	50	20	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عام
---	1	18	3	2	الموظفون الذين تزيد أعمارهم عن 51 عام

## الاحتفاظ بالمواهب

نسعى إلى تعزيز مواهبنا والاستبقاء عليها من خلال التواصل الفعال معهم في مختلف أماكن عملهم في الإدارة أو الفروع، واستخدام مقابلات الخروج لسماع والوقوف على الأسباب التي دفعت الموظفين لتقديم استقالاتهم، وتقديم الحلول والبدائل حيثما أمكن إقناعهم بسحب استقالاتهم، إضافة إلى تسهيل النقل الداخلي بين مراكز العمل المختلفة.

## الدوران الوظيفي

الدوران الوظيفي حسب الفئة العمرية ونوع الجنس					
2022	2021	2020	2019	2018	
7.12%	4.13%	7.99%	14.25%	7.3%	معدل الدوران الوظيفي العام
7.70%	3.48%	10.15%	18.5%	8.9%	ذكور
6.38%	4.39%	4.12%	8.9%	4.5%	إناث
9.14%	6.18%	3.88%	4.9%	5.1%	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً
5.50%	2.4%	9.90%	12%	6.9%	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عاماً
16.21%	6.09%	62.74%	87.9%	31.6%	الموظفون الذين تزيد أعمارهم عن 51 عاماً

## التصميم التنظيمي وإدارة التغيير

تنمية موظفينا هي أساس ما نقوم به في بنك الإسكان، ونستثمر الكثير في جعل بنك الإسكان مكاناً مميزاً للتعليم من خلال عقد برامج متخصصة في مركز التدريب والتطوير التابع لنا، أو في مراكز التدريب المحلية والعالمية.

وخلال العام 2022 تم تنظيم 370 دورة تدريبية شملت 1938 موظف وموظفة، ومن أهم البرامج التدريبية التي تم عقدها كان:

- Change Management
- Customer Service Excellency
- Customer Service Role Plays
- Design Thinking & Coaching Skills
- Digital Banking - Risk Management & Regulations
- Organizational Leadership
- Positive Thinking & Developing a Task Tracking System
- Syndicated Lending Techniques
- Sill like a Pro / Sales
- Leadership Skills Development
- Team Building Activities

مصاريف التدريب					
2022	2021	2020	2019	2018	
416,220	277,446	258,500	234,390	281,233	إجمالي مصاريف التدريب (دينار)

برامج الالتحاق بدراسة الشهادات الأكاديمية والمهنية (عدد المشاركين)					
2022	2021	2020	2019	2018	
2	2	3	2	3	الالتحاق بدراسة الشهادات الأكاديمية
104	83	49	48	11	الالتحاق بدراسة الشهادات المهنية في مجالات عمل البنك المختلفة

التدريب (الساعات)					
2022	2021	2020	2019	2018	
52	16.5	12.34	22.6	24.1	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
54	17	12.04	23.8	25.0	ذكور
46	15.5	12.36	20.5	17.7	إناث
57	16.6	12.1	18.3	15.8	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 30 عاماً
48	16.5	12.5	14.5	8.1	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و 50 عاماً
32	13.3	5.17	8.7	1.3	الموظفون الذين تزيد أعمارهم عن 51 عاماً



برامج التدريب (عدد المشاركين)					
2022	2021	2020	2019	2018	
397	796	872	1,433	999	برامج التدريب التي عُقدت في المركز التدريبي للبنك
1941	676	22	200	265	برامج التدريب التي عُقدت بالتعاون مع معاهد التدريب المحلية المتخصصة
20	7	1	16	17	الدورات التدريبية الخارجية التي عُقدت في الدول العربية والأجنبية
1336	1834	0	750	650	عدد المشاركين بالندوات الداخلية
2552	2633	2463	2733	N.A	عدد المشاركين بدورات E-learning

## صحة موظفينا وسلامتهم ورفاهيتهم

تحتل صحة وسلامة ورفاهية موظفينا مكانة بارزة لدينا، ونسعى لجعل مكان العمل لدينا بيئة داعمة لموظفينا وخالية من الإصابات والأمراض، ونفخر بعدم تسجيلنا لأية إصابات أو حوادث مهنية خلال العام 2022.

## الإجازة الوالدية

خلال العام 2022 استحق 153 موظفاً لدينا إجازة الأبوة وهي إجازة قصيرة مدفوعة الأجر لمدة ثلاثة أيام بعد ولادة طفلهم، فيما استحققت 134 موظفة لدينا إجازة الأمومة، وهي إجازة مدتها 70 يوم، تضمن لهم الحصول على فرصة التفرغ للتمتع بتلك الإجازة ثم العودة للانخراط مجدداً في العمل. ومن الجدير ذكره أنّ جميع موظفينا قد عادوا للعمل بعد انقضاء إجازاتهم الوالدية.

الإجازة الوالدية					
2022	2021	2020	2019	2018	
134	125	99	108	120	إجمالي عدد الموظفين اللاتي استحققن إجازة أمومة
100%	100%	100%	100%	100%	نسبة العائدات إلى العمل بعد إجازة الأمومة
153	111	81	84	-	إجمالي عدد الموظفين الذين استحقوا إجازة أبوة

## إشراك موظفينا

نعمل بشكل تعاوني مع موظفينا للمساهمة في نجاح أعمالنا، وتتمثل رؤيتنا في ضمان معاملة موظفينا بكل ثقة وإنصاف، يشعرون من خلاله بالارتباط بأهدافنا ومبادئنا وقيمنا، ونهدف إلى توفير بيئة عمل آمنة وصحية معاصرة ومرنة، تساهم في الانفتاح والشمول في بيئتنا، ونسعى لإلهام موظفينا للتفكير بطرق إبداعية من خلال تشجيعهم على تقديم أي اقتراحات من شأنها تحسين وتطوير بيئة العمل.

ولدينا إجراءات رسمية داخلية للتظلم والشكوى وذلك لحل أي تظلم من الموظف له علاقة بأوضاع العمل أو الانضباط أو تعامل غير منصف من قبل الإدارة أو من أحد الزملاء. ويوجد لدينا سياسة لإدارة الشكاوى المتعلقة بسوء السلوك المهني والتي تشمل الإساءة اللفظية، الإساءة الجسدية، استبعاد أو عزل السلوك، حجب المعلومات الحيوية عمداً لأداء العمل، ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة في ضوء نتائج ما يسفر عنه التحقيق.

### تمكين موظفينا

نقدم لموظفينا العديد من المزايا التي تدعم استقرارهم الاجتماعي والاقتصادي، وتساهم بزيادة رضاهم وولائهم. ونعمل على تقييم خطط المكافآت الخاصة بنا على أساس سنوي، مع الأخذ بالاعتبار تقلبات السوق والتطورات الخارجية، ويعتمد نظام المكافأة لدينا على معايير عادلة وشفافة مصممة لتعزيز ثقافة التحفيز. ومن أهم المزايا التي نقدمها لموظفينا:

- الرعاية الطبية والتأمين
- القروض السكنية للموظفين
- التأمينات الاجتماعية
- القروض الشخصية للموظفين

### إدارة الأداء والمكافآت

تتمثل رؤيتنا في الحفاظ على سياسة مكافآت مسؤولة وقائمة على الأداء تتماشى مع المصالح قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل لموظفينا ومساهميننا، ونهدف إلى تحقيق التوازن الصحيح بين تلبية توقعات المساهمين، ودفع أجور موظفينا بشكل تنافسي.

ويتم اعتماد نسبة من صافي الربح العائد لمساهمي البنك بعد الضريبة، تحدد سنوياً من مجلس الإدارة لتوزيعها كحوافز على الموظفين المستحقين، وعلى ضوء الأوضاع المالية للبنك ولا تعتبر ملزمة للبنك، ويتم إقرار الأسس والمعايير لمكافأة الحوافز السنوية من قبل لجنة الترشيح والمكافآت المنبثقة عن مجلس إدارة البنك بموافقة مجلس الإدارة.

ويرتكز نظام الحوافز إلى نظام تقييم أداء فعال يهدف إلى ما يلي:

- مكافأة المتفوقين في الأداء والانتاجية وتحفيزهم لبذل المزيد من الجهود باستمرار.
- متابعة أداء الموظف لتحديد احتياجاته التدريبية والتخطيط لتحسين الأداء.
- المساعدة في اتخاذ القرارات اللازمة لتغطية الفائدة من استغلال الموارد البشرية عن طريق وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
- توثيق وحفظ نتائج تقييم الأداء ضمن قاعدة بيانات الموظفين.

# 04

## مسؤوليتنا الاجتماعية







## مسؤوليتنا الاجتماعية

نلتزم في بنك الإسكان بدعم تنمية المجتمعات المحلية التي نعمل بها، ونسعى لتقديم مجموعة شاملة من برامج المسؤولية الاجتماعية والتي تغطي مبادراتنا في مختلف القطاعات وفق استراتيجية واضحة وشاملة، تنسجم مع أهداف ورؤى البنك، إضافة إلى أنشطتنا في جانب المسؤولية الاجتماعية الداخلية والسعادة المؤسسية، وبما يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

وخلال الفترة (2018-2022) تجاوزت مساهمتنا المجتمعية في الأردن مبلغ 7.4 مليون دينار، أو ما نسبته 1.06% من الأرباح قبل الضريبة لمجموعة البنك لذات الفترة.

وخلال العام 2022 واصلنا تبني مجموعة من القطاعات لتكون في أولى سلم أولوياتنا لما لها من أثر مباشر على المجتمع، إضافة لمجموعة من الشراكات الاستراتيجية مع كبرى المؤسسات التي تُعنى بالخدمة الاجتماعية، ومن خلال تطبيق استراتيجيتنا التي نسعى إلى ضمان توظيف الميزانية المرسودة بكفاءة للوصول إلى أكبر عدد من المستفيدين.

ومن أبرز القطاعات التي قمنا بتبنيها في مجال المسؤولية الاجتماعية للعام 2022 ما يلي:

### قطاع التعليم

إيماناً منا بأهمية قطاع التعليم، فقد انصب تركيزنا خلال السنوات الماضية على دعم هذا القطاع، وخلال العام 2022 أعلننا عن تقديم منح دراسية لطلبة جامعة الحسين التقنية -إحدى مبادرات مؤسسة ولي العهد- بحيث نقوم بتغطية الرسوم الدراسية لطلاب في درجة البكالوريوس في تخصصات الأمن السيبراني، وعلم البيانات، والذكاء الاصطناعي، وعلم الحاسوب، بالإضافة إلى تقديم منح تعليمية جامعية من خلال معهد الإعلام الأردني، وتبني تدريس عدد من الطلبة من خلال نادي العون الإنساني وجمعية الأيدي الواعدة، ومؤسسة إيليا نقل، وجمعية منحتي، وبما يتماشى مع التزامنا بمبدأ الاستدامة في هذا القطاع. وقد أولينا خلال العام 2022 اهتماماً خاصاً في دعم التعليم لفاقدي السند الأسري من خلال تقديم منح تعليمية من خلال صندوق الأمان لمستقبل الأيتام ودعم التعليم المهني في جمعية سكينه الخيرية للإنسان الاجتماعي.

وتتويجاً لجهودنا في دعم قطاع التعليم كرّمت جامعة مؤتة البنك لرعايته الحصرية لجائزة مؤتة للريادة والابتكار.



## قطاع الصحة

استمرينا خلال العام بشراكتنا الاستراتيجية مع مؤسسة الحسين للسرطان من خلال دعمنا للمسابقة الإعلامية للتوعية بسرطان الثدي ونشاطات فريق سوار الحسين التطوعي، وحملتي أكتوبر ونوفمبر للتوعية بسرطان الثدي وسرطان الرئة، كما شاركنا مريضات مركز الحسين للسرطان الاحتفال بعيد الأم، ونظمنا فعالية توعوية لموظفينا تزامناً مع حملتي أكتوبر ونوفمبر.

بالإضافة إلى تقديم الدعم والمساعدة لعدد من الجمعيات المعنية بالقطاع الصحي في المملكة ومن أبرزها جمعية همتنا الخيرية من خلال دعم إعادة تأهيل مركز صحي الأميرة بسمة في منطقة المهاجرين / رأس العين.



## قطاع خدمة المجتمع

واصلنا تقديم الدعم لعدد من الشركاء في مجال خدمة المجتمع ومنها تكية أم علي وحملة البر والإحسان التي ينظمها الصندوق الأردني الهاشمي دعماً منا للمؤسسات والمنظمات غير الربحية ذات الأهداف الإنسانية، كما قدمنا الدعم للعديد من الجمعيات والمؤسسات الفاعلة في قطاع خدمة المجتمع كالهيئة الخيرية الهاشمية ضمن مشروع «كسوة عيد» بمناسبة عيد الأضحى المبارك، ودعمه لمشروع «دار نعمة» في منطقة جرش لتمكين السيدات وتوفير فرص عمل لهن في المنطقة من خلال مؤسسة الأميرة تغريد للتنمية والتدريب، بالإضافة إلى تقديم الدعم لوزارة التنمية الاجتماعية لتوزيع طرود خير للمحتاجين، ودعم وقف ثريد الهادف إلى إطعام عابري السبيل لمحاربة الجوع، عدا عن تجديد كفالتنا السنوية لمنزل في جمعية قرى الأطفال SOS.

كما جددنا شراكتنا الاستراتيجية مع مؤسسة نهر الأردن من خلال دعمه لبرنامج حماية الطفل وخط الحماية 110، ومشروع تمكين الشباب في التكنولوجيا والابتكار، وبرنامج تمكين المجتمعات لما لهذه البرامج من أثر وإسهام مباشر في تنمية وخدمة المجتمع.

## ذوي الاحتياجات الخاصة

إيماناً منا بواجبنا الاجتماعي والأخلاقي تجاه هذه الفئة من المجتمع والتي لا تقل أهمية عن الفئات الأخرى، أولينا في بنك الإسكان عناية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تقديم الدعم لمركز البنات لتربية الخاصة والذي من خلاله يتم تدريس وتعليم وتمكين الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة والمصابين بالتوحد، كما قدمنا الدعم لجمعية الضياء الخيرية التي تعنى بدورها بتقديم الدعم لذوي الإعاقات البصرية، وجمعية الأمل الخيرية والتي تعد الجمعية الوحيدة التي تقدم الخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في لواء الأغوار الجنوبية.

## البيئة

انطلاقاً من إيماننا المطلق بالحفاظ على البيئة وباعتبار ذلك ركن من أركان ممارسة الاستدامة لدينا، استمرينا في تقديم الدعم لحديقة عبدون، بالإضافة إلى تجديدنا للاتفاقية التي تجمعنا مع مؤسسة الأميرة علياء لدعم مبادرة بصمات خضراء لتدوير الورق والقائمة على تبرعنا بثلثي الورق الهالك وشراء مواعين ورق أبيض توزع على مدارس وزارة التربية والتعليم، عدا عن دعمنا للجمعية العربية لحماية الطبيعة ضمن مشروع القافلة الخضراء القائم على تشجير الأراضي الزراعية للمزارعين غير المقتدرين بهدف الإسهام بتأمين مصدر دخل لهم بالإضافة لزيادة الرقعة الخضراء والقضاء على التصحر.



## المؤتمرات والمهرجانات

قمنا برعاية عدد من المؤتمرات والمهرجانات والفعاليات على اختلاف قطاعاتها، من أبرزها مهرجان جرش للثقافة والفنون في دورته السادسة والثلاثين، كما قدمنا رعايتنا للحدث الأبرز على الصعيد الاقتصادي والمتمثل بمنتدى السياسات العالمي، ورعايتنا للمنتدى العالمي للسياحة العلاجية والسفر الصحي 2022، ومؤتمر الجمعية الأردنية للتأمينات الصحية بعنوان "القطاع الصحي في إطار رؤية التحديث الاقتصادي"، ومؤتمر استثمار الأعمال والاقتصاد المالي، وملتقى الأمن السيبراني وتحديات الاستقرار المالي، ومهرجان جوائز المعمارين العرب، ومؤتمر تاريخ وآثار الأردن الخامس عشر، بالإضافة إلى العديد من ملتقيات منتدى الاستراتيجيات الأردني وغرفة التجارة الأمريكية. كما قمنا برعاية خيمة كأس العالم "المونديال في البارك: من دوحة العز إلى عمان العروبة" وهي الخيمة الرسمية لكأس العالم قطر 2022 وبالتعاون مع السفارة القطرية في الأردن، والتي أقيمت في مجمع الملك الحسين للأعمال.



## تطوع «عطاء الإسكان»

خلال العام 2022 كرّمنا فريق «عطاء الإسكان» تقديراً لدوره في تنفيذ مبادراتنا ونشاطاتنا التطوعية العديدة خدمة للمجتمع المحلي، ومنها القيام بزراعة الأشجار المثمرة في منطقة الأغوار الشمالية من ضمن 2000 شجرة مثمرة قمنا بالتبرع بها لبرنامج القافلة الخضراء وهو أحد برامج الجمعية العربية لحماية الطبيعة، ومشاركتنا في برامج تكية أم علي التطوعية خلال شهر رمضان المبارك المتضمنة توزيع طرود الخير على مستحقيها بالإضافة إلى سكب موائد الرحمن. كما نظمنا حملة لموظفينا للتبرع بالدم حملت عنوان «النخوة بدمك» بالتعاون مع مديرية بنك الدم التابعة لوزارة الصحة، وتحت إشراف كادر طبي متخصص.





# 05

## الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر









نؤمن إيماناً راسخاً بأن نجاحنا كبنك يرجع إلى حد كبير إلى التزامنا الصارم بالحوكمة الرشيدة، والتي تمكننا من خلق قيمة مستدامة طويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة لدينا، وقد تم وضع العديد من السياسات الداخلية، وضوابط المخاطر، والأدلة لضمان تغطية جميع جوانب الأعمال وإدارتها بشكل جيد، وتشمل هذه المجموعة الواسعة إدارة المخاطر، والامتثال، والتدقيق، والمكافآت، والتقييم، والأخلاق وقواعد السلوك، وتساعد اللجان الفرعية المتخصصة التابعة لمجلس الإدارة، أعضاء المجلس في المسؤوليات والمهام التي يتعين عليهم القيام بها.

الحوكمة

نحن على ثقة في بنك الإسكان بأن مبادئ وممارسات حوكمة الشركات السليمة تمثل أحد الركائز الأساسية في الحفاظ على ثقة أصحاب المصلحة وتعزيز نمو واستدامة الأعمال لدينا. حيث يلتزم مجلس إدارة البنك بتبني مبادئ حوكمة الشركات وأفضل المعايير والممارسات الرائدة ضمن هذا المجال من خلال إطار الحوكمة لدينا في البنك والذي يتم مراجعته بشكل دوري للتأكد من مدى التوافق مع اللوائح والتعليمات ذات العلاقة محلياً وعالمياً.

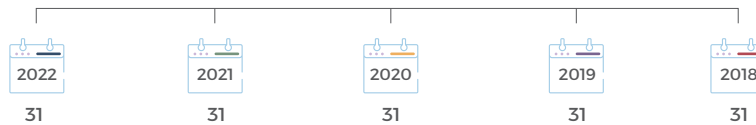
ويتكون مجلس إدارة بنك الإسكان من 13 عضواً منهم 3 نساء أو ما نسبته 23% من إجمالي الأعضاء، ويتسم جميع الأعضاء بخبرات متنوعة ومجموعة مهارات متوازنة تعزز من قدرة المجلس على أداء الأدوار المهمة التي تقع ضمن نطاق مسؤولياته بالشكل الأمثل.

ولمعرفة المزيد من التفاصيل حول نهج وسياسة البنك فيما يتعلق بالحوكمة وملخص مهام ومسؤوليات مجلس إدارة البنك واللجان المنبثقة عنه يرجى مراجعة دليل الحوكمة المؤسسية المنشور على الرابط التالي: <https://hbtbf.com/uploads/202107//dlyl-alhakmyt-almwssyt-lbnk-alaskan-2.pdf>

وللمزيد، يمكن الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2022 على الرابط التالي:

<https://hbtbf.com/uploads/202304//annual-report-ar-2022.pdf>

#### نسبة الأعضاء المستقلين (%)



#### التوزيع حسب الجنس



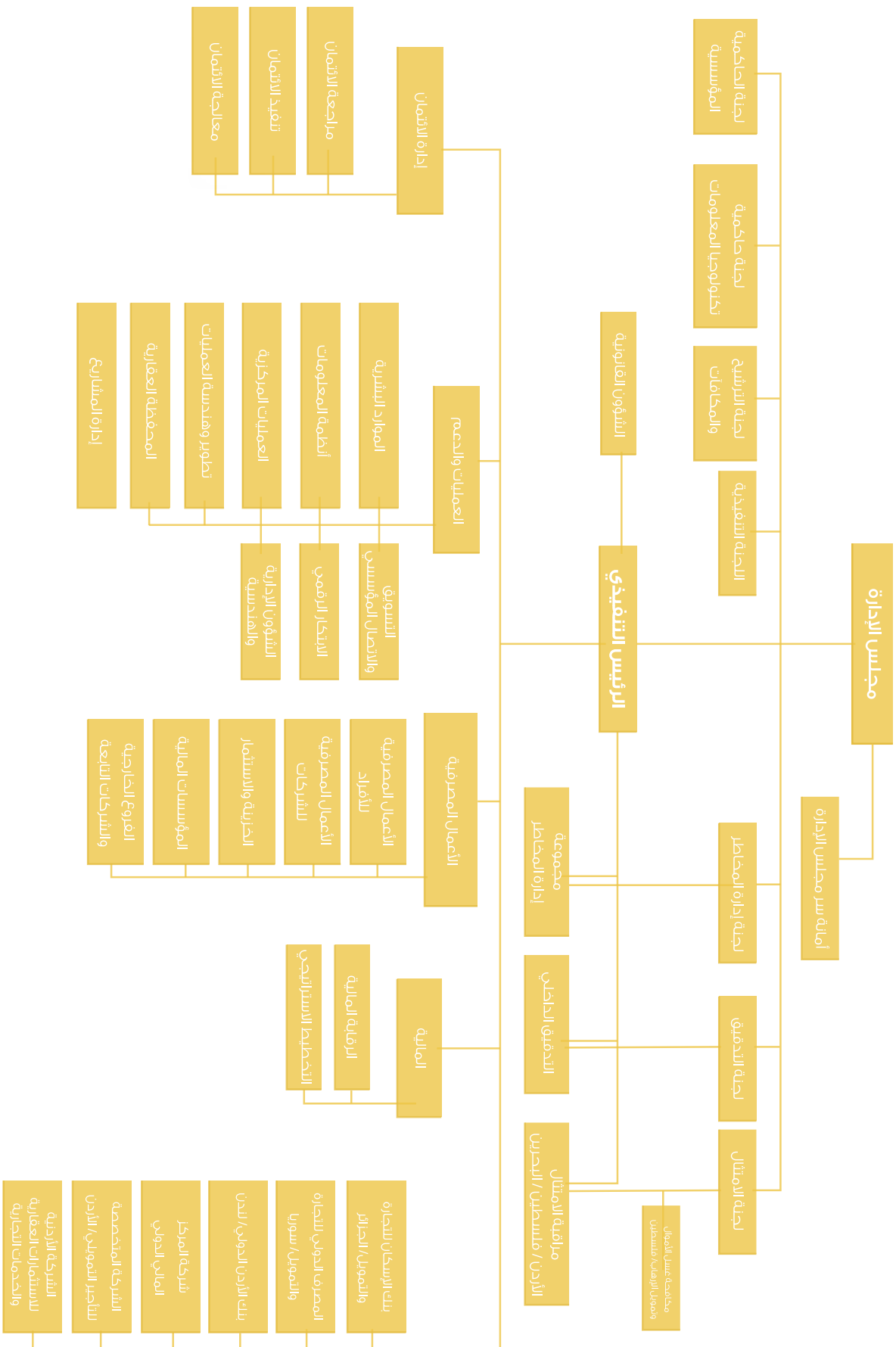
	ذكور	إناث
2018	12	1
2019	10	3
2020	9	3
2021	10	3
2022	10	3

#### التوزيع حسب الفئة العمرية



	أكبر من 50 سنة	30-50 سنة	أقل من 30 سنة
2018	9	4	0
2019	7	6	0
2020	6	6	0
2021	8	5	0
2022	7	6	0

## الهيكل التنظيمي للبنك



## الأخلاقيات والامتثال

نلتزم بأعلى مستويات من أخلاقيات العمل بما يتوافق والمعايير والممارسات المحلية والعالمية. ونعتبر النزاهة أحد أهم قيمنا الأساسية، ونرى بأنها قيم راسخة في ثقافتنا. وجميع موظفينا على دراية تامة بجانبهم من المسؤولية للحفاظ على بيئة عمل أخلاقية عبر تحديد أي سوء تصرف والتصرف بناءً على ذلك. لم يتم تسجيل أي حوادث رشوة أو تمييز أو عدم احترام لحقوق المواطنين أو عمل قسري لدى موظفينا خلال عام 2022. ونلتزم بتوفير بيئة عمل خالية من السلوك غير اللائق أو التمييز أو المضايقة على أساس العرق أو اللون أو الدين أو الجنس أو أية عوامل أخرى.

## ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل

يتم تزويد جميع موظفينا بدليل الموظف وميثاق أخلاقيات العمل وسلوكه، وتعمل كدليل للسلوك المهني اليومي لكافة موظفينا، ويغطي الميثاق جميع القوانين واللوائح المعمول بها وأعلى معايير أخلاقيات العمل التي يجب على موظفينا إدراكها والامتثال لها في إدارة أنشطتهم اليومية. ويُمكن لجميع الموظفين الاطلاع على الميثاق بسهولة عبر موقعنا الداخلي، وينبغي عليهم جميعاً توقيع التزام يفيد باطلاعهم على ما ورد في الميثاق، ويتم مراجعة الميثاق بشكل سنوي.

### معدل الاستجابة للتوقيع على نموذج تعهد شخصي بالالتزام بميثاق السلوك المهني

2020	2019	2018	2017	2016
100%	100%	100%	100%	100%

## الامتثال

نلتزم في بنك الإسكان بشكل تام بمزاولة أنشطتنا المصرفية كافة بما يتوافق مع جميع القوانين واللوائح والأنظمة ذات العلاقة بالعمل المصرفي والمعمول بها في المملكة، وبما يضمن الحفاظ على سمعة البنك وحماية عملائنا، ويوجد لدينا إجراءات عمل تفصيلية وواضحة فيما يتعلق بالامتثال الرقابي ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والامتثال لقوانين العقوبات الدولية وتشمل هذه الإجراءات كافة الأدوار المطلوبة من جميع المستويات الوظيفية لدى البنك.

وفي مجال التعامل مع عملائنا بعدالة وشفافية، فقد استلمت وحدة معالجة شكاوى العملاء خلال العام 2022 (2485) شكوى في مجالات مختلفة، منها: (العقود وشروط التعامل، بيئة العمل، أسعار الفوائد، العمولات والرسوم، سلوك التعامل المهني، الخدمات الإلكترونية، البطاقات البنكية، الحوالات، تسويق الخدمات والمنتجات، الضمانات والكفلاء، والاستعلام الائتماني، الحسابات)، وقد قامت الوحدة بدراسة كافة هذه الشكاوى وتحليلها وإعلام العملاء بنتائج دراستها والإجراءات المتخذة حيالها وتصنيفها في سجلات البنك كشكاوى (محقة أو غير محقة)، حيث أظهرت نتائج دراسة هذه الشكاوى أن فقط (550) شكوى منها تعتبر شكوى مُحقة.

وفي مجال التوعية فقد واصلنا إصدار رسائل توعية دورية في مجالات الامتثال الرقابي ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والامتثال للعقوبات الدولية لتعزيز فهم الموظفين في مجال الامتثال وأفضل الممارسات المصرفية بهذا الجانب.

في مجال التدريب فقد واصلنا تقديم التدريب المرتبط بمكافحة غسل الأموال وتمويل مكافحة الإرهاب والامتثال للعقوبات الدولية لكافة موظفينا، وتم عقد 17 دورة Class Room في مجال الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وبعده 265 موظف، وتم عقد 24 دورة إلكترونية من خلال منصات التعليم الإلكتروني لدينا وبعده 2326 موظف.

التدريب في مجال الامتثال					
2022	2021	2020	2019	2018	
265	79	106	610	350	عدد الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب Class Room
17	5	7	21	23	عدد الدورات
2326	5085	2536	2015	-	عدد الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب E-learning
24	6	6	2	-	عدد الدورات

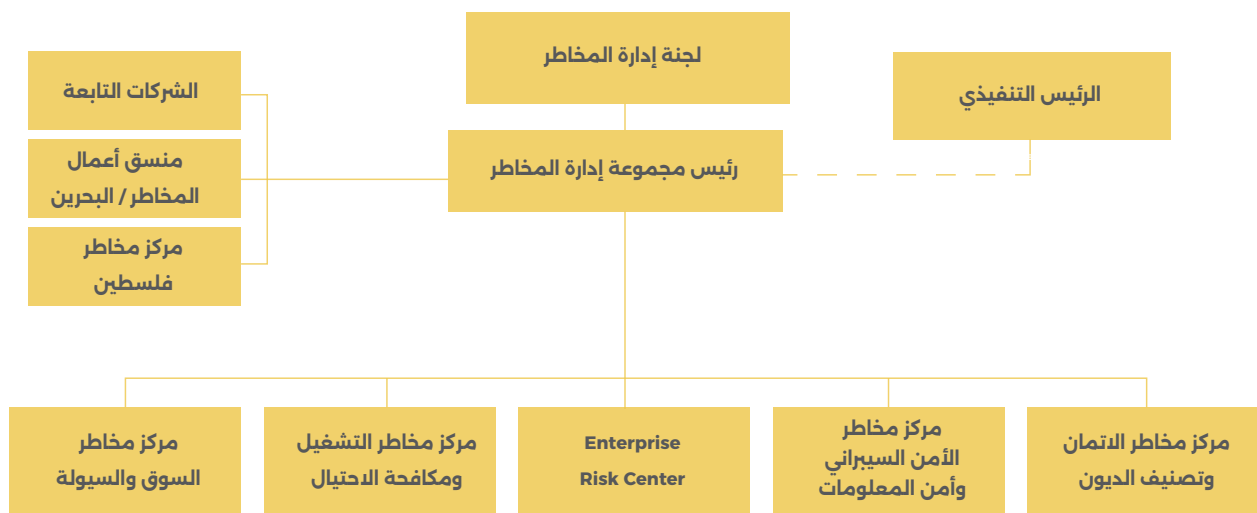
## إدارة المخاطر

نلتزم في بنك الإسكان بتبني أفضل الممارسات في مجال إدارة المخاطر، والتي تضمن تحديد المخاطر وتحليلها وتوقعها والعمل على إدارتها بالشكل الذي يخفف من آثارها، ونحرص على إبقائها ضمن مستويات المخاطر المقبولة، وبما يمكن البنك من مواجهة التحديات بشكل أكثر كفاءة وفعالية للوصول إلى التوازن الأمثل بين حجم المخاطر والعائد.

وعملنا على تحديث مصفوفة المخاطر الرئيسية (Enterprise Risk Profile) والتي تضمنت منهجية تحديد وتقييم المخاطر التي قد يتعرض لها البنك من ناحية الاحتمالية والاثار بالإضافة إلى تعريف كافة أنواع المخاطر وتصنيفها والضوابط الرقابية إزاء كل نوع من أنواع هذه المخاطر، وتم ربط مصفوفة المخاطر الرئيسية بوثيقة قبول المخاطر المحدثة حيث تم إعادة صياغتها كلياً وتطويرها بشكل شمولي بحيث تضمنت العديد من التعديلات ومن ضمنها عمل (Risk Articulation) لجميع أنواع المخاطر التي تم تحديدها ضمن الـ (Enterprise Risk Profile) وتحديد منظور البنك لهذه المخاطر بالإضافة إلى ربطها بمستويات المخاطر المقبولة (Risk Appetite/ Risk tolerance)، وإعادة صياغة مؤشرات قبول المخاطر المختلفة وإضافة مستويات جديدة لكل مؤشر وهي (Optimal, Min, Max Level).



ومن أهم المخاطر المؤسسية التي يتعرض لها البنك: مخاطر الائتمان، مخاطر السمعة والمخاطر الاستراتيجية، مخاطر التشغيل ومكافحة الاحتيال، مخاطر السوق والسيولة ومخاطر أسعار الفائدة، ومخاطر الأمن السيبراني وأمن المعلومات واستمرارية الأعمال والمخاطر المتعلقة بالـ ESG (Environmental, Social and Governance)، حيث يتم مراقبة هذه المخاطر باستخدام أنظمة ومنهجيات وأدوات قياس متنوعة تتضمن مزيج من الأساليب الكمية والنوعية في مراقبة وقياس المخاطر بحيث تم تضمين وقياس أثر هذه المخاطر على نسبة كفاية رأس مال البنك وذلك من خلال عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال (ICAAP) وبشكل يتوافق مع تعليمات الجهات الرقابية والسياسات المعتمدة، وترتبط مجموعة إدارة المخاطر إدارياً بالرئيس التنفيذي ووظيفياً بلجنة إدارة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة، ويظهر الشكل التالي الهيكل التنظيمي لمجموعة إدارة المخاطر:



بالإضافة إلى قيامنا بتحديد مسؤوليات دوائر البنك المختلفة من جانب التعرف وإدارة ومراقبة المخاطر المختلفة التي تواجه البنك، بحيث تم تحديد ثلاث مستويات للرقابة (Three Lines of Defense) وتعريف دور كل مستوى رقابي، وكما يظهر الشكل في أدناه:



## الأمن السيبراني وأمن المعلومات

تعد إدارة أمن المعلومات والأمن السيبراني ركيزة أساسية لقاعدة البيانات والمعلومات الخاصة بعملاء البنك والمتعاملين معه، ونعمل على تطبيق سياسات وإجراءات أمنية تضمن توافر المعلومات وسريتها ونزاهتها وحماية المعلومات والبيانات والأجهزة والبرمجيات في البنك بالإضافة إلى رفع تقارير رقابية حول التوافق مع سياسات أمن المعلومات، وذلك لضمان نعمل على مراجعة السياسات والإجراءات بشكل دوري لتعكس المتغيرات الداخلية والخارجية والتأكد من التزام كافة الجهات المعنية بها، بالإضافة إلى توفير التدريب الالتزام وعقد ورشات عمل للموظفين بهدف توعيتهم بأمن المعلومات وطرق تحليل وتقييم مخاطر الاحتيال، واطلاعهم على الممارسات الأمنية السليمة لتجنب أي تهديدات محتملة.

هذا ويحرص البنك دوماً على الالتزام بأفضل الممارسات والمعايير الدولية الخاصة بأمن المعلومات، والعمل على رفع مستوى النضوج في الأمن السيبراني والتصدي للهجمات السيبرانية، ونهدف إلى إيجاد بيئة سيبرانية مرنة وموثوقة وتعزيز قدرات أمن المعلومات والأمن السيبراني وبما يشمل الموارد البشرية والتكنولوجيا والعمليات لمواجهة مخاطر أمن المعلومات والأمن السيبراني، والحفاظ على المعلومات لدينا ضمن بيئة آمنة عبر مختلف مراحل دورة حياتها بدءاً من إنشائها مروراً بتناقُلها ومعالجتها وتخزينها وانتهاءً بإتلافها.

وخلال عام 2022 لم تُسجل أية حالة انتهاك أو فقدان للبيانات، ونعمل على استخدام تقييمات مخاطر أمن المعلومات بهدف ضمان مراقبة البنك للمسائل الأمنية ذات الأهمية وتحديثها ومعالجتها بشكل مستمر، ويتم من خلال مركز أمن المعلومات لدينا إرسال العديد من الرسائل التوعوية لفريق موظفينا فيما يخص أمن المعلومات.

# 06

الملاحق







## ملحق أ: نطاق التقرير وحدوده

### (GRI 2-3)

نطاق التقرير وحدوده	ترتبط البيانات والإفصاحات الواردة في هذا التقرير بجميع العمليات والإجراءات الأساسية التي تقع في نطاق عمل بنك الإسكان في الأردن، ما لم يرد خلاف ذلك. كما أنه لا يحتوي على أية بيانات تتعلق بالمشاريع المشتركة والمقاولين، ما لم يذكر خلاف ذلك. ويتضمن التقرير المبادرات الجارية التي أطلقها البنك خلال السنوات الماضية.
عملية تحديد المحتوى	وتماشياً مع المبادئ التوجيهية لكتابة التقارير التي وضعتها المبادرة العالمية لإعداد التقارير، يستخدم بنك الإسكان أربع خطوات لتقييم الأمور الجوهرية، وهي: (1) تحديد المواضيع ذات الصلة. (2) تحديد المواضيع ذات الأولوية تبعاً لتأثير الشركة وأصحاب المصلحة وآثارهما. (3) التحقق من أولويات المواضيع وتحديدتها من خلال المراجعة والتقييم. (4) مراجعة المضمون على أساس سنوي. وتضمنت التقييمات المبدئية على مواضيع الافصاح من مواضيع افصاح المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ومن ثم تم دمج القائمة بالمواضيع الـ 14 التي تم طرحها في إطار الأمور الجوهرية على الصفحة 11.
دورة تقديم التقارير	تغطي بيانات الأداء الواردة في التقرير الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2022.
الضمانات	لم يخضع هذا التقرير لتدقيق وتأكيد من جهة خارجية

## ملحق ب: خريطة أصحاب المصلحة

(GRI 2-29)

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	قنوات الاتصال	استجابة بنك الإسكان
<b>العملاء</b> يشمل عملاء البنك ما يقرب من 613 ألف عميل مودعين ومقرضين.	<ul style="list-style-type: none"> <li>خدمة ممتازة وسهل الوصول إليها</li> <li>خدمات مبتكرة</li> <li>البقاء على اطلاع على أحدث الخدمات والعروض الجديدة</li> <li>الشفافية والوضوح وسهولة الحصول على معلومات الخدمات والمنتجات التي تناسب احتياجاتهم</li> <li>أمن المعلومات وحماية البيانات</li> <li>استخدام خدمات مصرفية إلكترونية آمنة وسهلة</li> <li>أسعار ورسوم تنافسية</li> <li>الخبرة في التخطيط المالي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الفروع</li> <li>مركز العناية بالعملاء</li> <li>الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول</li> <li>الموقع الإلكتروني</li> <li>قنوات التواصل الاجتماعي</li> <li>استبيان رضا العملاء السنوي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الحوار المباشر مع العملاء في الاجتماعات الشخصية في فروعنا أو على وسائل الإعلام الاجتماعية ونقاط الاتصال الرقمية الأخرى مثل الفيسبوك وتويتر</li> <li>آلات طباعة البطاقات الفورية عبر الفروع الرئيسية</li> </ul>
<b>المساهمون</b> يعتمد نجاح ونمو بنك الإسكان على قدرته على جذب الاستثمارات محليا ودوليا. يوفر مساهمين البنك رأس المال اللازم للنمو المستدام، كما يقدمون المشورة على المستوى الاستراتيجي. نلتزم بتحقيق عوائد مستدامة طويلة الأمد للمستثمرين في مجموعة متنوعة من الأسواق المتنوعة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>الأداء المالي القوي</li> <li>ارتفاع سعر وأرباح الأسهم</li> <li>الاستثمار في النمو والابتكار</li> <li>والمنتجات المتنوعة والأسواق الجديدة</li> <li>تحليل المخاطر الديناميكية وإدارتها</li> <li>الشفافية والإفصاح</li> <li>العلامة التجارية الإيجابية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اجتماعات مجلس الإدارة</li> <li>تقارير سنوية وتقارير الاستدامة</li> <li>اجتماعات الهيئة العامة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقارير سنوية وفصلية</li> <li>نمو صافي الدخل</li> </ul>
<b>الموظفون</b> تضم القوى العاملة لدينا 2875 موظف في الأردن.	<ul style="list-style-type: none"> <li>قنوات مشاركة متعددة مع البنك</li> <li>الأمن والرضا الوظيفي</li> <li>رواتب وامتيازات موظفين منافسة</li> <li>فرص للتطوير والنمو وتنمية المهارات</li> <li>بيئة عمل منسجمة وجاذبة</li> <li>الصحة والسلامة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستطلاع السنوي لرضا الموظفين.</li> <li>اجتماعات مفتوحة</li> <li>تغطية تأمينية لجميع الموظفين.</li> <li>قنوات الاتصال مع الإدارة</li> <li>الإنصاف وتكافؤ الفرص</li> <li>سياسة الموارد البشرية</li> <li>برامج المكافآت والحوافز.</li> <li>التدريب والتطوير.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>برامج تنمية الأفراد</li> <li>التقدم الوظيفي والخيارات الوظيفية</li> <li>جلسات توعية عن سياسات وإجراءات البنك</li> <li>حملات صحية لأننا نحرص على موظفينا وذلك باتباع أسلوب حياة صحي داخل وخارج البنك</li> <li>خطط الإحلال الوظيفي</li> </ul>
<b>الجهات الحكومية</b> (البنك المركزي الأردني، هيئة الأوراق المالية، مراقبة الشركات... إلخ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية</li> <li>حماية العميل</li> <li>المواءمة مع الرؤية الوطنية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اللوائح والقوانين</li> <li>التقارير الدورية المقدمة للهيئات الرقابية</li> <li>المراجعات الرقابية</li> <li>مدونة قواعد السلوك</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقارير دوائر التدقيق والامتثال للمتطلبات القانونية</li> <li>التقارير الشهرية المقدمة للهيئات الرقابية</li> </ul>
<b>المجتمع</b> نسعى إلى تمكين التنمية الاقتصادية الاجتماعية والمجتمعية عبر شبكتنا	<ul style="list-style-type: none"> <li>خلق فرص العمل</li> <li>إثراء الموارد البشرية المحلية</li> <li>تنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة</li> <li>التعليم المالي</li> <li>الإدماج المالي</li> <li>العناية البيئية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>أنشطة المسؤولية المجتمعية والحملات التطوعية</li> <li>المنتجات المصممة للطلاب والأطفال</li> <li>وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>التقارير السنوية</li> <li>برامج تطوير القدرات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الفروع المتنقلة</li> <li>محفظة المال المحمول، بطاقة النقد الإلكترونية</li> <li>التدريبات القصيرة والطويلة الأجل، والتدريب أثناء العمل، وبرامج التوعية المهنية</li> </ul>
<b>الموردون</b> (نشارك أكثر من 377 مورد ومقاول لدعم عملياتنا)	<ul style="list-style-type: none"> <li>دعوة لتقديم عطاءات بكل شفافية وعدالة</li> <li>فرص عمل جديدة</li> <li>قنوات اتصال مفتوحة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المناقصات والعطاءات</li> <li>العقود والاتفاقيات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الحفاظ على اختيار عادل وتنافسي</li> <li>الحفاظ على علاقات تعاونية ذات مصالح مشتركة</li> </ul>



## ملحق ج: فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير

بالنسبة لفهرس المحتوى - الخدمة الأساسية، تشير خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI بأن دليل المحتوى معروض بوضوح، وبشكل يتماشى مع المعايير، وأن مراجع الإفصاحات 1-2 إلى 5-2، و3-1 و3-2 تتماشى مع الأقسام المناسبة التي يتضمنها التقرير. تم تنفيذ هذه الخدمة وفقاً للنسخة المعدّة باللغة العربية من هذا التقرير.

CONTENT INDEX  
ESSENTIALS SERVICE

2023

بيان الاستخدام	قدم بنك الإسكان للتجارة والتمويل تقريراً وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير بشأن الفترة من 1 يناير من عام 2022 إلى 31 كانون الأول من عام 2022.
المبادرة العالمية للتقارير 1 المستخدمة	معايير المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021
معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير القابلة للتطبيق	لا يوجد

الرقم المرجعي المعياري لقطاع المبادرة العالمية للتقارير	الحذف			الموقع / الاجابة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير / مصادر أخرى
	الشرح	السبب	المتطلبات المحذوفة			
الإفصاحات العامة						
توجي الخلايا الرمادية أن أسباب الحذف هي إما أن المعلومات غير مصرح بالإفصاح عنها أو أنه لا يوجد رقم مرجعي معياري لقطاع المبادرة العالمية للتقارير.				5-7	1-2 التفاصيل المؤسسية	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
				5-7	2-2 كيانات متضمّنة في تقرير الاستدامة للمنظمة	
				1 كانون الثاني إلى 31 كانون الأول 2022	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير، والوثيرة، ونقطة الاتصال	
				لم يتم تغيير أية معلومات في التقرير	4-2 إعادة صياغة المعلومات	
				لم يخضع هذا التقرير لتدقيق خارجي	5-2 التحقق الخارجي	
				<a href="https://hbt.com/en">https://hbt.com/en</a>	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	
				34	7-2 الموظفون	
				36	8-2 العمال غير الموظفين	
				49	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينه	
				48	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	
				48	11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة	

				48	12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
				48	13-2 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	
			قدم مجلس الإدارة الموافقة النهائية		14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	
				50	15-2 تضارب المصالح	
				51.52	16-2 التواصل حول المخاوف الدرجة	
			<a href="https://hbtf.com/en/board-of-director">https://hbtf.com/en/ board-of-director</a>		17-2 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	
				48	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	
				48	19-2 سياسات الأجور	
				48	20-2 عملية تحديد الأجور	
		قيود سرية	لم يتم الإفصاح عنه		21-2 نسبة إجمالي الأجور السوية	
				4	22-2 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	
				39, 57	23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة	
				39, 57	24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	
				51.52	25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية	
				50	26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	
				50, 51	27-2 الامتثال للقوانين واللوائح	
			المجلس الأردني للأبنية الخضراء، جمعية إنجاز، جمعية إدامة، منتدى الفكر العربي، منتدى الاستراتيجيات الاردني، نقابة العاملين في المصارف		28-2 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	
				57	29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
				قابل للتنفيذ	30-2 اتفاقات المفاوضة الجماعية	

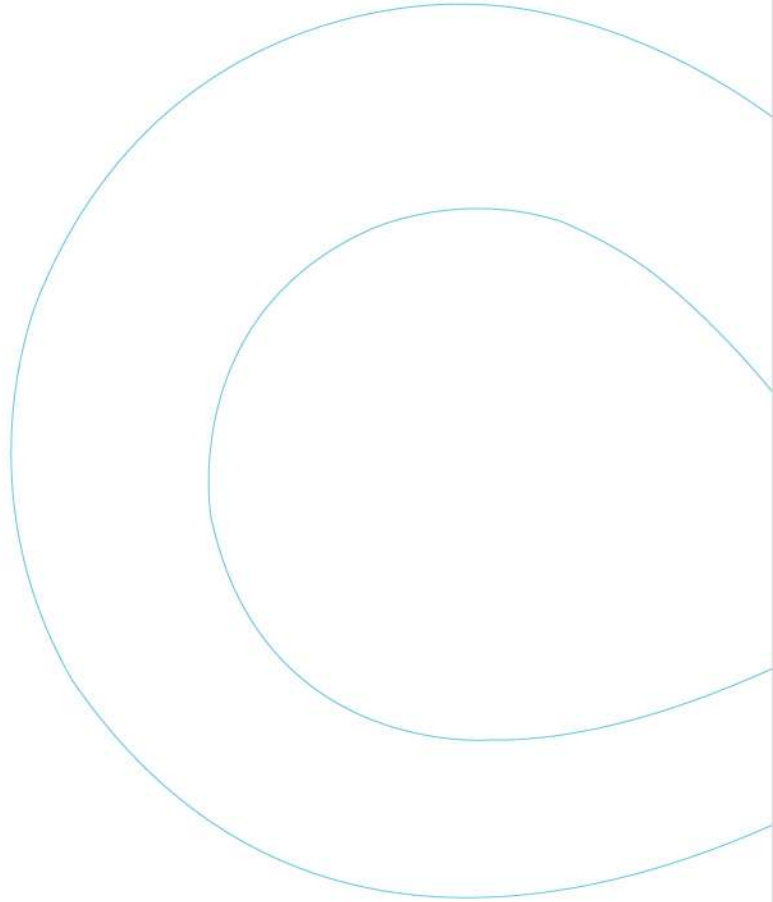
الموضوعات الجوهرية				
			11	1-3 عملية تحديد المواضيع الجوهرية
			11	2-3 قائمة المواضيع الجوهرية
الأداء المالي				
			8	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية
			8	1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة والموزعة
		لم تقدم الحكومة أي مساعدات مالية للمؤسسة	4-201 المساعدات المالية المتلقاة من الحكومة	المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 201: الأداء الاقتصادي 2016
		42-45	1-203 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016
		42-45	2-203 التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الهامة	
الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر				
			48-53	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية
			50	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد
		لا يوجد حالات مؤكدة للفساد ولا يوجد أي دعاوى قانونية تتعلق بالفساد ضد بنك الإسكان أو أحد من موظفيه خلال فترة إعداد التقرير.	3-205 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 205: مكافحة الفساد 2016
الاستثمار والإشراك المجتمعي				
			42-45	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية
			42-45	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية
			42-45	2-413 العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية

الأمن السيبراني وأمن وسرية المعلومات			
	53	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	53	1-418 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 418: خصوصية العميل 2016
تطوير رأس المال البشري وجذب الكفاءات			
	37-38	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	37-38	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 404: التدريب والتعليم 2016
	37-38	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
التنوع والشمول والرفاه			
	34-35	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	34-35	1-405 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
المشتريات المسؤولة			
	30-31	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	30-31	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 204: ممارسات الشراء 2016

البصمة البيئية			
	28	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	28	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 302: الطاقة 2016
	28	2-302 استهلاك الطاقة خارج المنظمة	
	28	3-302 كثافة الطاقة	
	29	5-303 استهلاك المياه	المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 303: المياه والنفايات السائلة 2018
	29	1-305 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 305: الانبعاثات 2016
	29	2-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	
	29	4-305 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	
	30	1-306 توليد النفايات والآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 306: النفايات 2020
	30	2-306 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	
	30	3-306 النفايات المتولدة	
الموضوعات في معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير المعمول بها والتي تم تحديدها على أنها غير جوهرية			
التحول الرقمي			
	19	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
العناية بالعملاء			
	14	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة			
	26	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
منتجات وخدمات مستدامة			
	25	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021



الشمول المالي والصحة المالية			
	25	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
منتجات وخدمات يسهل الوصول إليها			
	27, 25	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021



#### الإدارة العامة

عمان - الشمساني - شارع الأمير شاكِر بن زيد  
صِب (7693) عمان 11118 - المملكة الأردنية الهاشمية



هاتف الإدارة العامة: +962 6 5005555

فاكس: +962 6 (5691675 - 5678121)

هاتف مركز الخدمة الهاتفية (إسكان 7/24) والبلد الناطق:

+962 6 5200400 أو 080022111

سويقت: HBHOJOAXXXX



info@hbt.com.jo  
www.hbt.com

